

PERSONALE DI SALA – ACCOGLIENZA & TERRITORIO

PROGETTO GARANZIA GIOVANI - DISOCCUPATI 19-29 ANNI FINANZIATO DALLA REGIONE VENETO CON DGR 1785/2017
DECRETO DI AUTORIZZAZIONE N.389 DEL 09/05/2018

MOTIVAZIONE DEL PROGETTO

Oggi si parla comunemente di **settore HORECA**, acronimo di “Hotellerie, Restaurant, Catering” per indicare quel tessuto di realtà di impresa accomunate dalla **funzione di accoglienza e intrattenimento nel tempo libero**, direttamente connessa con il territorio e le sue specialità enogastronomiche. Una riflessione e un confronto svolto con gli stessi ristoratori e imprenditori del settore ci ha reso ancora più consapevoli di quanto sia urgente **promuovere e divulgare le eccellenze enogastronomiche e del paesaggio** all'insegna di una nuova accoglienza. Il settore, infatti, è sempre più strategico, sia per l'elevato grado di interconnessione con il sistema socio economico, che per il particolare legame con il territorio e il suo sviluppo. L'accoglienza e il contatto diretto con l'avventore, sia esso turista o residente, sono considerate oggi le leve chiavi di sviluppo del mercato. In particolare, l'addetto alla sala è quel tipo di risorsa umana che si caratterizza nel territorio per essere sul campo al momento dell'arrivo del cliente all'interno di una struttura, sia essa ristorante o caffè. Il suo lavoro nonché il suo approccio comunicativo determinano fortemente la **fidelizzazione** del fruitore e la **trasformazione dell'attività o del pasto in un'esperienza**. Non si può delegare alla sola location, con gli elementi sia pure rilevanti di design, di arredamento, di luce e di colore, di integrazione con il territorio, **il compito di raccontare il territorio stesso**. Gli avventori sono prima di tutto persone, e **la comunicazione del territorio avviene nella dimensione relazionale**, e quando è ben condotta conduce l'avventore ad apprezzare pienamente il contesto spaziale e ambientale, e in particolare l'offerta enogastronomica.

FABBISOGNI FORMATIVI

Se la motivazione dunque è colmare questo gap di capitale umano nel personale di sala, nel concreto poi i **fabbisogni sono sia di conoscenze** (relative al territorio, alle specialità enogastronomiche, agli eventi e alla vita sociale che lo interpretano), **sia di competenze**, di saper fare, in quanto specialmente in questo ambito non è sufficiente conoscere, ma è necessario anche saper condurre l'avventore nel profondo, nell'intimo di quella conoscenza, ad esempio con **gestualità esperte**, delle quali il tipico esempio purtroppo spesso non espresso al meglio è il come si apre una bottiglia di vino. Non basta conoscere e saper fare, occorre appunto anche una **specificità abilità nel comunicare**, inteso come **saper instaurare una relazione di empatia** con l'avventore, valorizzando i piatti, anche nella loro disposizione estetica, o nella qualità delle materie prime utilizzate e nel loro collegamento con il territorio. E non solo in italiano, ma anche con una **conoscenza delle lingue** abbastanza profonda da permettere una relazione autentica con l'avventore. Riteniamo, infine, che l'**elevato turn over** ed una certa **sottovalutazione del ruolo** siano ulteriori forti indicatori di quanto possiamo intervenire attraverso una formazione mirata in tal senso.

OBIETTIVI FORMATIVI E DI INSERIMENTO OCCUPAZIONALE

L'intento del progetto di intervento è quello di **fornire un percorso completo di formazione del capitale umano di sala**, con particolare riferimento alle conoscenze, competenze e abilità necessarie **per interpretare e comunicare il territorio** instaurando una **dinamica relazionale adeguata** con l'avventore, nella prospettiva **della instaurazione di forme di lavoro durevoli nel settore con riferimento al personale di sala**, in grado di attivare nel tempo gli effetti delle **curve di esperienza**. Dal momento che tutto questo comporta investimenti importanti sulle risorse umane, in tutto il corso in modo trasversale si cercherà di far passare il messaggio dei reciproci vantaggi, per l'azienda e per i lavoratori, di una **relazione duratura e non conflittuale**, fornendo anche gli strumenti, in termini di informativa sulle clausole contrattuali giuslavoristiche, sulle forme organizzative anche multaziendali, e sulle best practice che accompagnano e sostengono lo **sviluppo di forme di lavoro meno precario per il personale di sala**.

DESTINATARI

I destinatari del progetto sono **12 giovani con meno di 30 anni**, residenti nella provincia di Verona, **disoccupati o inoccupati**, che abbiano una **qualifica** o svolto **studi** nel settore HORECA, oppure abbiano maturato **esperienza**, anche precaria e occasionale, come **personale di sala**.

FIGURE PROFESSIONALI DI ACCOMPAGNAMENTO

Le figure professionali coinvolte sono:

- Il direttore di progetto dott. Mirko Meneghelli, **consulente del lavoro** e titolare di Studio COMM S.T.P. s.r.l., ente accreditato ai servizi al lavoro, proponente del progetto presso Regione Veneto.
- L'esperto di **orientamento e accompagnamento** alla ricerca attiva del lavoro Paola Bissoli, presidente di Bellissima Terra Cooperativa Sociale a r. l., ente del terzo settore dedicato alla promozione, alla valorizzazione e allo sviluppo del territorio in tutti gli aspetti.
- Il consulente per le attività di **formazione superiore** dott. Michele Caneva, presidente di Agorà Associazione per lo Sviluppo della Formazione;
- Il docente senior esperto di **comunicazione** Norberto Zingrillo, in arte Norberto Midani.
- La dott.ssa Anna Maria Lorena Benzi, docente specializzato nella **formazione professionale** di personale di sala e in **lingue straniere** per il settore, nonché esperta di comunicazione.
- Il **tutor** didattico/organizzativo dott.ssa Laura Benassù, project management servizi al lavoro in Studio COMM S.T.P. s.r.l. e responsabile delle attività di monitoraggio e diffusione.

A tali figure saranno affiancati **esperti particolarmente carismatici**, non necessariamente docenti ma anche **persone affermate nel settore**, in modo da mettere i destinatari nella condizione di entrare in contatto diretto con la frontiera strategica ed operativa.

DESCRIZIONE DEL PERCORSO FORMATIVO

Formazione professionalizzante per addetto sala in accoglienza & territorio

Luogo di formazione: Ca' Scapin, Via Ca' Sentieri, 14 - 37059 Santa Maria di Zevio (VR)

Ore totali: 200

Calendario:

Da lunedì **11 giugno** a venerdì **13 luglio**, con distribuzione lezioni tipo dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18 (orari e distribuzione durante la settimana da verificare/modificabile, vincolante è il rispetto delle 40 ore settimanali).

Descrizione intervento:

la formazione non deve standardizzare la personalità ma ha lo scopo di **valorizzare le caratteristiche peculiari della persona** e, fornendole gli **strumenti** giusti, intesi come conoscenze e abilità, in grado di dare valore aggiunto alla professione dell'addetto sala specializzato in accoglienza e comunicazione del territorio. Argomento centrale del percorso formativo sarà quello dell'accoglienza e della comunicazione enogastronomica, che, pertanto, dovrà tenere conto sia delle capacità comunicative in senso lato, sia di quelle strettamente connesse all'utilizzo della lingua inglese, considerando la clientela estera oltre a quella autoctona, sia, infine ma non per ultimo, tutto ciò che riguarda le capacità tecniche e le conoscenze specifiche per la professione. Pertanto, si procederà come segue:

- **modulo trasversale per la comunicazione e la consapevolezza del ruolo**, all'interno del quale verranno conseguite sia conoscenze relative al lavoro e al proprio profilo professionale, sia abilità e competenze comunicative che fortemente incideranno sulla fidelizzazione della clientela;
- **modulo trasversale in lingua inglese** (integrata da micro dizionari di altre lingue tipicamente turistiche per il territorio) sulla terminologia specifica da utilizzare, per fornire un'efficacia equivalente a quella in lingua italiana;
- **modulo professionalizzante** in conoscenze, abilità e tecniche specifiche per **l'addetto alla sala** ma particolarmente riguardanti la **conoscenza del territorio** e la sua migliore valorizzazione e presentazione mediante azioni.

Metodologie didattiche previste:

Formazione in presenza; **Role-play**; Testimonianze; **Visite aziendali**; Workshop focus group. Utilizzo innovativo della **telecamera** (con operatore specializzato) nell'ambito del format formativo innovativo sviluppato da STUDIO COMM in sinergia con BELLISSIMA TERRA.

Percentuale ore d'aula: 24%

Percentuale project work: 10%

MODULI

- 1. Comunicazione e consapevolezza del ruolo - 40 ORE. CONOSCENZE:** il profilo professionale di addetto sala, i CCNL di settore, i diversi registri comunicativi, la comunicazione verbale, paraverbale e non verbale, tecniche di comunicazione, i destinatari e le diverse modalità comunicative da adottare in base al contesto e all'interlocutore, storytelling. **ABILITA':** Riconoscere e valutare gli aspetti generali e le peculiarità specifiche per la figura dell'addetto sala, saper comunicare efficacemente all'interno del proprio posto di lavoro e con i clienti reali e potenziali, saper creare una storytelling con i prodotti enogastronomici. **VALUTAZIONE:** Questionario a risposta multipla per le conoscenze relative al ruolo; role-play per le competenze comunicative.
- 2. Apprendere il linguaggio tecnico legato al settore della ristorazione ed enogastronomico in lingua inglese – 40 ORE. CONOSCENZE:** Terminologia in lingua inglese prettamente enologico ed enogastronomico, strategie compensative dell'interazione orale. **ABILITA':** Utilizzare i termini tecnici per descrivere alimenti e bevande, presentazioni enogastronomiche in inglese, interagire in conversazioni brevi su argomenti di indirizzo professionale. **VALUTAZIONE:** Questionario a risposta multipla all'inizio del corso, per valutare il livello di partenza, e alla fine.
- 3. Il servizio di sala focalizzato sulla presentazione e valorizzazione di bevande, pietanze e prodotti tipici del territorio – 120 ORE. CONOSCENZE:** la richiesta del mercato in relazione alla nazionalità; il menu e gli abbinamenti tra pietanze e vino; tipologie e caratteristiche organolettiche, nutrizionali di qualità e tipicità dei vini utilizzati e proposti; tecniche di monitoraggio e regolazione della temperatura di vini naturali ed aromatizzati e spumanti; principi e tecniche di abbinamento cibo-vino; principi e tecniche di presentazione dei vini e i relativi bicchieri; regole e tecniche del servizio di preparazione al banco e per i tavoli; normative di igiene e sicurezza alimentare nella ristorazione; caratteristiche di qualità, provenienza e tipicità, dei cibi e delle bevande; marchi di qualità; principi di enogastronomia, analisi organolettica e degustazione; caratteristiche organolettiche, nutrizionali e di preparazione dei piatti e dei prodotti agroalimentari tipici del territorio; ricette di bevande alcoliche e non alcoliche; Wellness Drinks; tecniche di monitoraggio e regolazione della temperatura della birra; tecniche per la spintura della birra in bottiglia e/o fusti. **ABILITA':** Applicare principi di estetica e tecniche di presentazione delle bevande; verificare temperature ed estetica dell'ordinazione preparata; individuare la produzione enologica italiana; classificare i vini in base al loro utilizzo e alle modalità di produzione; riconoscere le caratteristiche organolettiche e qualitative attraverso l'esame gustativo e descriverle usando la terminologia corretta; applicare criteri per l'abbinamento dei bicchieri alla tipologia di vino; applicare criteri per l'abbinamento cibo-vino; consigliare l'abbinamento cibo-vino anche in relazione agli eventi, circostanze, stagioni; adottare metodi e tecniche per la presentazione del menu con descrizione di modalità e tempi per la preparazione di cibi e bevande; consigliare al cliente specialità territoriali; collegare la filosofia aziendale alla realtà territoriale; eseguire ricette per la preparazione di aperitivi alcolici, analcolici, long e wellness drinks; applicare criteri per l'abbinamento dei bicchieri alla tipologia di bevanda e ai distillati; applicare metodi e tecniche per la spintura della birra. **VALUTAZIONE:** Somministrazione di una prova strutturata riguardante gli argomenti affrontati; esercitazione per verificare il livello di acquisizione delle competenze raggiunto; attività di project work: realizzare il servizio.