



In questi ultimi anni il settore del turismo è stato protagonista di cambiamenti che hanno inciso sullo scenario occupazionale, richiedendo agli operatori del settore di aggiornare e ampliare le competenze professionali e trasversali.

E', perciò, fondamentale per le aziende poter inserire risorse, formate, capaci di relazionarsi e di instaurare un rapporto empatico con i clienti, in grado di attrarre l'interesse degli ospiti e di fidelizzarli.

Nel settore turistico garantire la soddisfazione del cliente è diventato un elemento sempre più significativo per assicurarsi un ruolo di rilievo nel mercato.

Dalla volontà di contribuire concretamente alla creazione di un sistema ricettivo capace di affrontare le richieste e le necessità degli ospiti che transitano nel nostro territorio e nel contempo di promuovere iniziative a favore della qualificazione e della collocazione lavorativa dei giovani, nasce la collaborazione tra l'Ente Bilaterale del Turismo di Varese e l'Agenzia Formativa della Provincia di Varese.

Stante l'ottimo risultato ottenuto con il primo corso, tenutosi nel mese di aprile 2018, che ha visto l'inserimento dei partecipanti nel mondo del lavoro mediante tirocini extracurricolari, è intenzione dell'Ente Bilaterale del Turismo di Varese in accordo con l'Agenzia Formativa, promuovere un secondo percorso per la formazione di "Addetti sala e piccola caffetteria", finalizzato a far acquisire ai partecipanti le competenze ed abilità di base per operare nei servizi di sala e bar.

Il corso verrà finanziato dall'Ente Bilaterale con una quota minima di iscrizione di € 100,00 a carico del partecipante, da non corrispondere nel caso in cui l'allievo abbia i requisiti per accedere all'attività formativa tramite la Dote Unica Lavoro - Fase 3, della Regione Lombardia.

Il corso è rivolto a disoccupati che hanno compiuto il 18mo anno di età ed in possesso di un Diploma di scuola secondaria di primo grado (licenza media).

Ai partecipanti, compatibilmente con le esigenze del settore, verrà offerta la possibilità di lavorare in bar, ristoranti o alberghi mediante l'attivazione di tirocini extracurricolari o in alternativa contratti di lavoro flessibili o a termine che permetteranno agli allievi di arricchire le abilità e di svilupparne di nuove, attraverso il diretto contatto con il mondo del lavoro.

L'impegno sia etico che economico degli Enti interessati è volto a creare opportunità nel mondo del lavoro e a dare la possibilità a giovani, oggi disoccupati, di inserirsi in realtà del territorio.

Ai partecipanti è richiesta la massima serietà e l'impegno a partecipare all'intero percorso formativo, svolgendo successivamente la pratica in luoghi di lavoro per un minimo di 2 mesi.

TUTTE LE INFO PER ISCRIVERSI



Obiettivi del progetto

Il piano formativo sarà finalizzato ad offrire una prima formazione a coloro che intendano inserirsi professionalmente nell'ambito dei servizi di sala e bar, acquisendo conoscenze ed abilità teorico/pratiche, in grado di rispondere in modo efficace e competente alle esigenze di un comparto in continua evoluzione ed espansione.

Struttura del percorso

Il corso, della durata complessiva di 52 ore, sarà articolato in quattro moduli:

- MODULO 1: SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO (8 ORE)
- MODULO 2: IGIENE E SICUREZZA ALIMENTARE (4 ORE)
- MODULO 3: I SERVIZI DI SALA E BAR (24 ORE)
- MODULO 4: COMUNICAZIONE EFFICACE E RELAZIONE CON IL CLIENTE (16 ORE)

Contenuti formativi tecnico-pratici

Gestire la relazione con il cliente, dall'accoglienza al commiato: prenotazione e assegnazione del tavolo, accoglienza, illustrazione del menù, presa della comanda, presentazione del conto e commiato.

Elementi di comunicazione efficace: ascolto attivo, gli stili comunicativi, comunicazione verbale e non verbale, imparare a relazionarsi a seconda del contesto, empatia, proattività,

Il lavoro in team: la brigata di sala/bar, figure di riferimento, ruoli, suddivisione dei compiti, la divisa, norme di comportamento.

Organizzazione e servizio al bar: attrezzature e macchinari per la preparazione del caffè; tecnica base di servizio e mise en place al banco e al tavolo.

Allestimenti di sala: attrezzature e arredo, biancheria da tavola, porcellane e posateria, bicchieri e cristalleria.

Organizzazione del servizio di sala: tecniche di servizio, uso delle clip, esecuzione delle diverse fasi di servizio, sbarazzo, servizio di acqua e vino, uso del vassoio.

Sede di svolgimento

Lezioni tecnico-pratiche: Agenzia Formativa via Monte Generoso, 71/a - Varese

Lezioni sicurezza, Haccp: Ente Bilaterale del Turismo, via Valle Venosta, 4 - Varese

Attestazioni

Al termine del corso verranno rilasciati l'Attestato di Sicurezza nei luoghi di lavoro specifico per la mansione art. 37, l'Attestato Haccp e l'Attestato di Frequenza al corso di "Addetto servizio di sala e piccola caffetteria", a coloro che avranno frequentato almeno il 75% delle ore di formazione tecnico-specialistiche

Il Tirocinio

L'inserimento del corsista in aziende del settore per un periodo di tirocinio minimo di 2 mesi, secondo quanto previsto dalla normativa regionale e su richiesta di aziende del territorio compatibili con il partecipante.

I requisiti

I requisiti di ammissione sono:

- il Diploma di scuola secondaria di primo grado (licenza media);
- età compresa tra i 18 anni compiuti e i 40 anni;
- essere automuniti;
- documentazione comprovante lo stato occupazionale (DID, PSP, Attestato di disoccupazione, Modello C2 storico);
- per gli allievi stranieri, permesso di soggiorno in corso di validità, documentazione attestante la capacità di espressione e comprensione orale e scritta della lingua italiana a livello A2 europeo (in assenza della stessa provvederà l'Ente a testarne il livello).

Iscrizioni

Le iscrizioni al corso sono aperte presso la segreteria dei corsi adulti di **Agenzia Formativa della Provincia di Varese via Monte Generoso, 71/a tel. 0332/810421.**

Il modulo di iscrizione, disponibile anche sul sito www.agenziaformativa.va.it, corredato da curriculum, copia della carta d'identità, del codice fiscale, del permesso di soggiorno, del titolo di studio, della documentazione attestante lo stato occupazionale dovrà essere inviato **entro il 25 marzo 2019 p.v. all'indirizzo e-mail : segreteria.adulti@agenziaformativa.va.it**, o consegnato presso la **Segreteria Adulti nei seguenti orari di apertura: da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.30; il lunedì e il giovedì pomeriggio dalle 14.00 alle 16.30.**



AGENZIA FORMATIVA
della PROVINCIA di VARESE

PROFESSIONISTI NEL TURISMO 2° edizione



Dato l'elevato numero di richieste pervenute per la prima edizione, i candidati saranno sottoposti a prove preselettive e colloquio; l'iscrizione al corso si intenderà perfezionata solo ed esclusivamente dopo il ricevimento da parte del candidato di una comunicazione scritta dell'Ente che attesti l'ammissione al corso.

In caso di superamento del numero massimo di partecipanti (20 allievi) si terrà conto della data di presentazione della richiesta.