

Esempio di Scheda compiti settore meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica

Comune della sede in cui si svolge l'attività in Alternanza Scuola Lavoro: _____

Durata dell'attività in Alternanza Scuola Lavoro (minimo 40 ore): _____

Settore Economico Professionale (SEP): **meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica**

Processo: **PR_7_14 – Installazione e manutenzione di impianti elettrici, termoidraulici, termosantari**

Sequenza di processo: **Installazione e manutenzione di impianti termoidraulici e simili**

Ambiti Tipologici
di Esercizio

ADA 7.57.884 - Installazione/manutenzione di impianti a biomassa

Attività dell'ADA

- Installazione dei diversi apparati dell'impianto termico a biomassa
- Collaudo dell'impianto termico a biomassa
- Manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti termici a biomassa
- Ricerca di eventuali anomalie e ripristino dell'impianto termico a biomassa
- Compilazione della modulistica tecnico-legislativa riferita all'impianto termico a biomassa

Performance e output dell'ADA (Risultati attesi)

- RA1: Eseguire l'installazione dell'impianto a biomassa, verificandone e collaudandone il funzionamento e provvedendo al rilascio della certificazione secondo la normativa in vigore

Attività svolte a sostegno della performance:

- Collaudo dell'impianto termico a biomassa
- Compilazione della modulistica tecnico-legislativa riferita all'impianto termico a biomassa
- Installazione dei diversi apparati dell'impianto termico a biomassa

- RA2: Eseguire la manutenzione ordinaria e straordinaria di impianti a biomassa, individuando eventuali guasti e anomalie e ripristinandone la funzionalità

Attività svolte a sostegno della performance:

- Manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti termici a biomassa
- Ricerca di eventuali anomalie e ripristino dell'impianto termico a biomassa

Esempio di Scheda compiti settore servizi turistici

Comune della sede in cui si svolge l'attività in Alternanza Scuola Lavoro: _____

Durata dell'attività in Alternanza Scuola Lavoro (minimo 40 ore): _____

Settore Economico Professionale (SEP): **servizi turistici**

Processo: **PR_19_4 – Servizi di ristorazione**

Sequenza di processo: **Allestimento sala e somministrazione di piatti e bevande**

Ambiti Tipologici
di Esercizio

ADA 19.16.36 - Allestimento sala e servizi ai tavoli

Attività dell'ADA

- Registrazione delle richieste nei servizi di ristorazione
- Predisposizione degli ordinativi
- Servizio ai tavoli di cibi e bevande
- Allestimento sale e vetrine
- Pulizia e riassetto della sala

Performance e output dell'ADA (Risultati attesi)

- RA1: Effettuare la comanda, in base ai criteri di ordine prestabiliti, predisponendo gli ordinativi anche in funzione delle richieste della clientela

Attività svolte a sostegno della performance:

- Predisposizione degli ordinativi
- Registrazione delle richieste nei servizi di ristorazione

- RA2: Servire al tavolo, nel rispetto delle indicazioni ricevute, ottimizzando i tempi e assistendo la clientela

Attività svolte a sostegno della performance:

- Servizio ai tavoli di cibi e bevande

- RA3: Ordinare la sala, in base alle prescrizioni ricevute, effettuando le attività di riassetto, pulizia e allestimento

Attività svolte a sostegno della performance:

- Allestimento sale e vetrine
- Pulizia e riassetto della sala

ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE DELLA SCHEDA COMPITI (LA COMPILAZIONE È OBBLIGATORIA)

1. indicare il Comune della sede in cui si svolge l'attività in Alternanza Scuola Lavoro e la durata dell'attività in Alternanza Scuola Lavoro (minimo 40 ore)
2. andare all'Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni (https://atlantelavoro.inapp.org/atlante_lavoro.php)



Settori Economico professionali

La descrizione dei contenuti del lavoro proposta nell'Atlante è consultabile attraverso uno schema di classificazione ad albero che a partire dai rami principali, costituiti dai settori economico professionali (SEP), via via identifica all'interno di essi i principali processi di lavoro a loro volta suddivisi in sequenze di processo e aree di attività (ADA). L'ADA è la principale unità informativa dell'Atlante, e contiene la descrizione delle singole attività costituenti l'ADA, i prodotti e i servizi attesi (al momento solo per alcuni settori, il lavoro è in corso e si completerà entro il 2016) nonché i riferimenti ai codici statistici delle classificazioni ISTAT delle attività economiche e delle professioni.

La descrizione dei contenuti del lavoro proposta nell'Atlante, sarà resa disponibile, in una fase successiva (il lavoro è in corso d'opera e si completerà per la prima metà del 2017), anche attraverso uno schema di classificazione organizzato in termini di filiere produttive, con una lettura che abbraccerà più settori (come ad esempio la filiera dell'Agribusiness, che allinea parte di diversi settori come: agricoltura, chimica, trasporti e logistica, meccanica, produzioni alimentari, servizi di distribuzione commerciale e vendita, servizi turistici,...) aggregando processi, o parti di processo o anche singole ADA, lungo appunto le principali filiere produttive del nostro Paese.

3. consultare l'Atlante per **Settori Economico Professionali (SEP)**

Consulta l'Atlante per Settori Economico Professionali (SEP)



AGRICOLTURA, SILVICOLTURA E PESCA
AREA COMUNE
CARTA E CARTOTECNICA
CHIMICA
EDILIZIA
ESTRAZIONE GAS, PETROLIO, CARBONE, MINERALI E LAVORAZIONE PIETRE
LEGNO E ARREDO
<u>MECCANICA, PRODUZIONE E MANUTENZIONE DI MACCHINE, IMPIANTISTICA</u>
PRODUZIONI ALIMENTARI
SERVIZI ALLA PERSONA
SERVIZI CULTURALI E DI SPETTACOLO
SERVIZI DI ATTIVITÀ RICREATIVE E SPORTIVE
SERVIZI DI DISTRIBUZIONE COMMERCIALE
SERVIZI DI EDUCAZIONE, FORMAZIONE E LAVORO
SERVIZI DI INFORMATICA
SERVIZI DI PUBLIC UTILITIES
SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONE E POSTE
SERVIZI FINANZIARI E ASSICURATIVI
SERVIZI SOCIO-SANITARI
SERVIZI TURISTICI
STAMPA ED EDITORIA

4. cliccare sul settore prescelto e aprire il menù relativo ai **processi**

SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONE E POSTE
SERVIZI FINANZIARI E ASSICURATIVI
SERVIZI SOCIO-SANITARI
<u>SERVIZI TURISTICI</u>
Processo: PR_19_4 - Servizi di ristorazione
Processo: PR_19_5 - Servizi di ricettività
Processo: PR_19_6 - Servizi di viaggio e accompagnamento
Processo: PR_19_7 - Gestione di impianti ricettivi con finalità turistiche ricreativo-sportive
STAMPA ED EDITORIA
TESSILE, ABBIGLIAMENTO, CALZATURIERO E SISTEMA MODA
TRASPORTI E LOGISTICA



5. cliccare sul processo prescelto e aprire il menù relativo alle **sequenze di processo**

SERVIZI TURISTICI
Processo: PR_19_4 - Servizi di ristorazione
Sequenza: Definizione dell'offerta e supervisione del servizio di ristorazione, preparazione degli alimenti e delle bevande e confezionamento di cibi precotti o crudi
Sequenza: Allestimento sala e somministrazione di piatti e bevande
Processo: PR_19_5 - Servizi di ricettività
Processo: PR_19_6 - Servizi di viaggio e accompagnamento
Processo: PR_19_7 - Gestione di impianti ricettivi con finalità turistiche ricreativo-sportive
STAMPA ED EDITORIA
TESSILE, ABBIGLIAMENTO, CALZATURIERO E SISTEMA MODA



6. cliccare sulla sequenza di processo prescelta e aprire il menù relativo ai **codici ADA**

SERVIZI TURISTICI

Processo: PR_19_4 - Servizi di ristorazione

Sequenza: Definizione dell'offerta e supervisione del servizio di ristorazione, preparazione degli alimenti e delle bevande e confezionamento di cibi precotti o crudi

Sequenza: **Allestimento sala e somministrazione di piatti e bevande**

↳ ADA.19.16.35 - Coordinamento delle attività di sala

↳ ADA.19.16.36 - Allestimento sala e servizi ai tavoli

↳ ADA.19.16.37 - Gestione del servizio di sommelierie

Processo: PR_19_5 - Servizi di ricettività

Processo: PR_19_6 - Servizi di viaggio e accompagnamento

Processo: PR_19_7 - Gestione di impianti ricettivi con finalità turistiche ricreativo-sportive

STAMPA ED EDITORIA

TESSILE, ABBIGLIAMENTO, CALZATURIERO E SISTEMA MODA

7. **indicare obbligatoriamente** nella scheda compiti: **il Settore Economico Professionale (SEP)**, **il processo**, **la sequenza di processo** e **il codice ADA**
8. cliccando sul **codice ADA** prescelto (ad esempio il 19.16.36) si apre la pagina con le attività dell'ADA e con le Performance e output dell'ADA (Risultati attesi), come nell'esempio che segue

ADA.19.16.36 - Allestimento sala e servizi ai tavoli

Attività dell'ADA

- › Registrazione delle richieste nei servizi di ristorazione
- › Predisposizione degli ordinativi
- › Servizio ai tavoli di cibi e bevande
- › Allestimento sale e vetrine
- › Pulizia e riassetto della sala

Performance e output dell'ADA (Risultati attesi)

- › RA1: Effettuare la comanda, in base ai criteri di ordine prestabiliti, predisponendo gli ordinativi anche in funzione delle richieste della clientela

Attività svolte a sostegno della performance:

- Predisposizione degli ordinativi
- Registrazione delle richieste nei servizi di ristorazione

- › RA2: Servire al tavolo, nel rispetto delle indicazioni ricevute, ottimizzando i tempi e assistendo la clientela

Attività svolte a sostegno della performance:

- Servizio ai tavoli di cibi e bevande

- › RA3: Ordinare la sala, in base alle prescrizioni ricevute, effettuando le attività di riassetto, pulizia e allestimento

Attività svolte a sostegno della performance:

- Allestimento sale e vetrine
- Pulizia e riassetto della sala

Scheda di caso dell'ADA

9. **dettagliare obbligatoriamente** nella scheda compiti le attività dell'ADA e le Performance e output dell'ADA (Risultati attesi) che si possono estrarre in tutto o in parte dall'Atlante e adattare alle esigenze del progetto

10. in alcuni casi esiste una «Scheda di caso dell'ADA» che può essere utile per dettagliare le attività delle singole Performance e output dell'ADA (Risultati attesi) come nell'esempio che segue

► RA3: Ordinare la sala, in base alle prescrizioni ricevute, effettuando le attività di riassetto, pulizia e allestimento

Attività svolte a sostegno della performance:

- Allestimento sale e vetrine
- Pulizia e riassetto della sala

Scheda di caso dell'ADA



Ambiti Tipologici di Esercizio	ADA.19.16.36 – Allestimento sala e servizi ai tavoli	Vers. 1.0 del 23/09/18	
RA 1: Effettuare la comanda, in base ai criteri di ordine prestabiliti, predisponendo gli ordinativi anche in funzione delle richieste della clientela.			
1 - Raccolta della comanda	2 - Evasione delle comande	3 - Pagamenti	4 - Reclami
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>1.1 - Trascrizione della comanda</p> <p>Dopo aver consegnato il menù, atteso il tempo necessario alla sua consultazione e compilato i riferimenti dell'ordine (es. n. tavolo, n. clienti, n. cameriere), raccogliere sul foglio comanda l'ordinativo nel rispetto della sequenza di uscita delle portate avendo cura di verificare con i clienti la correttezza e segnalando esigenze specifiche (es. livelli di cottura, intolleranze).</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>1.2 - Registrazione elettronica della comanda</p> <p>Effettuare la raccolta della comanda attraverso sistemi elettronici (es. palmare a tastiera o touch screen), che consentono l'invio automatico degli ordinativi ai differenti reparti preposti alla preparazione (es. cucina, bar), alla cassa e la segnalazione al cameriere del fatto che le pietanze sono pronte.</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>1.3 - Comanda con indicazioni particolari</p> <p>Arricchire la comanda con riferimenti convenzionali condivisi sulle posizioni al tavolo dei clienti in relazione agli ordinativi effettuati da ciascuno di essi.</p> </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>2.1 - Consegna della comanda</p> <p>Consegna della comanda ai reparti di competenza (es. cucina, bar, pizzeria) Tenendo conto delle tempistiche di preparazione dei piatti relativi alla prima portata prelevare al passe i cibi e, dopo averne valutato la corrispondenza, effettuare il servizio al tavolo nel rispetto della modalità prestabilita.</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>2.2 - Chiamata delle successive portate</p> <p>In relazione ai tempi di consumo del pasto da parte di clienti, effettuare la chiamata della portata a seguire e attendere la consegna, sfruttando il tempo di latenza per la preparazione di piatti o vassoi funzionali al servizio al tavolo o il disbrigo di altre operazioni ausiliarie.</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>2.3 - Assistenza del cliente</p> <p>Monitorare a distanza e/o con discrezioni in prossimità del tavolo i bisogni del cliente, espliciti o impliciti, durante le varie fasi del servizio intervenendo per esaudire specifiche richieste, sopprimere eventuali dimenticanze o rassicurarlo sui tempi d'attesa.</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>2.4 - Integrazione della comanda</p> <p>Integrare la comanda con nuove ordinazioni (es. bevande, dessert, caffè) avendo cura di effettuare le opportune comunicazioni al fine di mantenere allineate tutte le copie.</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>2.5 - Gestione delle variazioni</p> <p>In relazione al procedere del pasto dei clienti di un determinato tavolo, gestire le variazioni di servizio legate ad esempio alla necessità di ritardare una portata per l'assenza temporanea la tavolo di uno dei commensali o oppure intervenire per sospendere o modificare la preparazione di un ordinativo.</p> </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>3.1 - Preparazione del conto</p> <p>A seguito della richiesta del cliente e dopo l'accertamento della soddisfazione, predisporre il conto sulla base delle esigenze amministrative dello stesso (es. ricevuta, fattura) e avendo cura di verificare la correttezza dello stesso.</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>3.2 - Riscossione e commiato</p> <p>Consegnare il conto posizionandolo sul tavolo in prossimità della persona che lo ha richiesto gestendo le operazioni di incasso nelle diverse modalità accettate (es. contanti, carte, buoni pasto, assegni) e curando la fase di commiato.</p> </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>4.1 - Gestione dei reclami</p> <p>In presenza di reclami, siano essi oggettivi che soggettivi, manifestare un atteggiamento di ascolto, comprensione e scuse verso il cliente attivandosi per risolvere immediatamente la situazione cercando di recuperare la sua massima soddisfazione e fiducia.</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>4.2 - Prevenzione dei reclami</p> <p>Prevenire i reclami comunicando preventivamente eventuali disservizi, monitorando il grado di soddisfazione della clientela durante le varie fasi del servizio (es. qualità delle pietanze, tempi di servizio, situazioni di disturbo) intervenendo prontamente all'insorgere di segnali premonitori di scon-</p> </div>

11. è **facoltativo** dettagliare le attività delle singole Performance e output dell'ADA (Risultati attesi) e l'eventuale dettaglio si può personalizzare

N.B. nella pagina di ogni singolo codice ADA sono indicati anche i codici ATECO associati alla sequenza di processo