

Forze temperamentali

Tavola sinottica

Nome	Obiettivi	Descrizione	Valutazione e riflessione
Capacità di presentazione	<ul style="list-style-type: none"> • Creatività • Capacità di presentazione • Capacità di lavorare all'interno di un gruppo <p>• <u>Livello di difficoltà:</u> Avanzato</p>	Questa attività di gruppo aiuta gli studenti ad esercitare le loro capacità di presentazione servendosi del modello delle forze temperamentali, utile ai fini dei colloqui di lavoro.	Al termine di questa attività, gli studenti avranno imparato quanto importante e utile possa essere servirsi del modello delle forze temperamentali ai fini della ricerca di un'occupazione. Tutte le professioni prevedono sì dei requisiti specifici ma altrettanto fondamentali sono le forze temperamentali.
Competenze per l'occupabilità	<ul style="list-style-type: none"> • Capacità di negoziazione • Capacità di lavorare all'interno di un gruppo • Capacità di presentazione <p><u>Livello di difficoltà:</u> Avanzato</p>	Questa attività di gruppo consente agli studenti di presentarsi nel modo migliore possibile, servendosi ancora una volta del modello delle forze temperamentali.	Al termine di questa attività, gli studenti comprenderanno che le forze temperamentali sono ciò di cui hanno bisogno per porre in evidenza ogni loro sforzo e distinguersi quando competono per ottenere una posizione lavorativa o una promozione.
Crea maggiori opportunità	<ul style="list-style-type: none"> • Pensiero critico • Capacità decisionale <p><u>Livello di difficoltà:</u> Avanzato</p>	Questa attività da svolgere a casa aiuterà gli studenti a comprendere che possono investire il loro tempo sul potenziamento di aspetti della loro personalità che hanno trascurato.	Al termine di questa attività, gli studenti capiranno che a volte potrebbero scegliere di non candidarsi ad ottenere un posto di lavoro perché temono di non possedere tutti i requisiti necessari. Tuttavia, è sempre possibile migliorare e acquisire nuove competenze.
La ruota delle forze temperamentali	<ul style="list-style-type: none"> • Autocontrollo • Creatività <p><u>Livello di difficoltà:</u> Avanzato</p>	Questa attività individuale invita gli studenti a creare una rappresentazione grafica delle proprie forze temperamentali e a valutare fino a che punto ricorrono a tali qualità nella vita di ogni giorno.	Al termine dell'attività, gli studenti impareranno che sono dotati delle qualità necessarie per servirsi al meglio delle loro forze temperamentali. In più acquisiranno una maggiore consapevolezza in merito alle loro potenzialità.
I punti di forza del mio curriculum	<ul style="list-style-type: none"> • Consapevolezza di sé • Capacità di presentazione • Impegno <p><u>Livello di difficoltà:</u> Avanzato</p>	Questa attività di gruppo aiuterà gli studenti a inserire le loro forze temperamentali nel loro curriculum vitae.	Al termine dell'attività, gli studenti comprenderanno l'importanza di inserire le loro forze temperamentali nel proprio curriculum vitae e di servirsi di queste nel processo di ricerca di un'occupazione.
Forze temperamentali e offerte di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • Consapevolezza di sé • Capacità di presentazione • Creatività • Impegno <p><u>Livello di difficoltà:</u> Avanzato</p>	Questa attività invita gli studenti a cimentarsi in attività di orientamento professionale.	Al termine di questa attività, gli studenti impareranno a comprendere l'importanza delle forze temperamentali ai fini della ricerca di un'occupazione.
I miei punti di forza e il mio lavoro ideale	<ul style="list-style-type: none"> • Consapevolezza di sé • Pensiero critico • Impegno <p><u>Livello di difficoltà:</u> Avanzato</p>	Questa attività di gruppo permette agli studenti di comprendere in che modo le loro forze temperamentali possono aiutarli ai fini della ricerca di un'occupazione.	Al termine di questa attività, gli studenti avranno compreso come le loro forze temperamentali possono aumentare le loro possibilità di svolgere una professione in linea con i propri interessi.

Attività sulle forze temperamental

Nome dell'attività: Durata:	Capacità di presentazione (45 minuti)
Tipo di attività:	Attività di gruppo
Livello di difficoltà:	Avanzato
Obiettivi (competenze da sviluppare):	<ul style="list-style-type: none"> Esercitare la creatività e le capacità di presentazione degli studenti insieme alla loro capacità di lavorare all'interno di un gruppo
Istruzioni:	<p><u>Occorrente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Descrizioni di mansioni (Allegati). Selezionane una fra quelle a disposizione. <p><u>Procedura da seguire:</u></p> <p>Da' agli studenti una descrizione dei profili professionali, comprensiva di mansioni e requisiti. Di' agli studenti di immaginare di essere alla ricerca del loro primo lavoro di cui hanno estremo bisogno.</p> <p>Gli studenti dovranno preparare un gioco di ruolo in gruppi di 3-5 persone. Una persona del loro gruppo vestirà i panni del datore di lavoro. Gli altri dovranno discutere di come comportarsi durante il colloquio e di come presentare le proprie capacità, ricorrendo anche alle forze temperamental.</p> <p>A turno, ogni membro del gruppo interpreterà il ruolo del candidato.</p> <p>Alla fine, gli studenti dovranno decidere quale fra i candidati sarà assunto e spiegare le ragioni della loro scelta. Inoltre, dovranno indicare quali forze temperamental sono state utilizzate nel corso della presentazione, e perché esse sono importanti ai fini della ricerca di un'occupazione.</p>
Valutazione e riflessione:	<p>Al termine di questa attività, gli studenti avranno imparato quanto importante e utile possa essere servirsi del modello delle forze temperamental ai fini della ricerca di un'occupazione.</p> <p>Insisti sul fatto che ogni lavoro prevede dei requisiti specifici (capacità, competenze), ma che le forze temperamental sono altrettanto importanti.</p>

Riferimenti bibliografici e sitografici

Attività ispirata a: Van Deren J. Career Development: Build your Strengths or fix your Weaknesses? In Leadership, Management & Communication skills.

[\(https://blogs.cfainstitute.org/investor/2016/04/06/career-development-build-your-strengths-or-fix-your-weaknesses/\)](https://blogs.cfainstitute.org/investor/2016/04/06/career-development-build-your-strengths-or-fix-your-weaknesses/)

Risorse aggiuntive:

Allegati: Descrizioni di mansioni

ALLEGATI

ADDETTO/A ALLE CONSEGNE: DESCRIZIONE DELLE MANSIONI

L'addetto/a alle consegne dovrà occuparsi di:

- ricevere chiamate urgenti e non urgenti e registrare le informazioni necessarie;
- affrontare i problemi e le richieste trasmettendo le informazioni e fornendo soluzioni;
- ricevere e distribuire ordini di prodotti o consegne.

Breve descrizione: Cerchiamo un addetto/a alle consegne affidabile capace di gestire chiamate urgenti e non urgenti. Il suo compito sarà quello di smistare le richieste, trasmettere messaggi e monitorare i veicoli. Il/la candidato/a ideale è dotato/a di ottime competenze comunicative ed è in grado di mantenere la calma, soprattutto in situazioni di emergenza. Sarà in possesso di un'ottima capacità di multitasking e saprà operare in modo appropriato anche senza l'aiuto di un supervisore.

Responsabilità

- Ricevere chiamate urgenti e non urgenti e registrare le informazioni pertinenti
- Affrontare i problemi e le richieste trasmettendo le informazioni e fornendo soluzioni
- Ricevere e distribuire ordini di prodotti e consegne
- Dare priorità a certe chiamate in base al loro grado di urgenza e di importanza
- Utilizzare la radiotrasmittente, il telefono e il computer per mandare fattorini, veicoli o altre unità verso i luoghi necessari
- Monitorare il percorso e lo stato delle unità in modo da coordinare i loro orari e organizzare le consegne prioritarie
- Fornire alle unità le informazioni riguardanti gli ordini, la circolazione, gli ostacoli e i tempi da rispettare
- Inserire i dati nel sistema informatico e conservare registri e registrazioni delle chiamate e delle attività.

Requisiti

- Comprovata esperienza in qualità di addetto alle consegne o altra posizione pertinente
- Appassionato/a di tecnologia e dotato/a di un'ottima conoscenza dei sistemi CAD
- Velocità di battitura ed esperienza nell'inserimento di dati

- Conoscenza delle procedure e delle linee guida per la gestione delle situazioni di emergenza
- Buon padronanza dell'inglese (orale e scritto)
- Eccellenti capacità organizzative e di multitasking
- Ascolto attivo e ottime competenze comunicative
- Capacità di giudizio e pensiero critico
- Diploma di maturità

RECEPTIONIST: DESCRIZIONE DELLE MANSIONI

Al/alla receptionist sarà chiesto di:

- ricevere i visitatori alla reception salutandoli, accogliendoli, dando loro delle indicazioni e annunciando la loro presenza in modo appropriato;
- rispondere, filtrare e inoltrare le telefonate;
- ricevere e smistare la posta quotidiana.

Descrizione breve: Cerchiamo un/una receptionist per la gestione quotidiana degli uffici ricettivi, capace di svolgere anche dei compiti amministrativi.

Cosa fa il/la receptionist?

Il/la receptionist è il primo punto di contatto della nostra impresa. Le sue mansioni mirano a fornire un supporto di tipo amministrativo. Accoglierà i clienti e saluterà i visitatori. Coordinerà anche le attività della reception, cioè la distribuzione della posta e l'inoltro delle telefonate.

Per essere un/un'ottima/o receptionist è necessario essere dotati di un carattere amabile, dal momento che si tratta anche di un ruolo che richiede uno scambio continuo con la clientela. Dovrebbe essere in grado di gestire le emergenze in modo rapido ed efficace, ottimizzando contemporaneamente le attività d'ufficio. Sono fondamentali per questa posizione le capacità di multitasking e di gestione dello stress. Il/la receptionist potrebbe dover lavorare per turni, servirà quindi una certa flessibilità.

In sintesi, il/la receptionist dovrà assicurarsi di accogliere i visitatori al meglio e di eseguire i compiti amministrativi nel rispetto dei più elevati standard di qualità.

Responsabilità

- Salutare e accogliere i visitatori appena arrivano in ufficio
- Indirizzare i visitatori verso la persona o l'ufficio di competenza
- Ricevere, filtrare e inoltrare le telefonate
- Assicurarsi che l'area della reception sia pulita e ordinata e che sia dotata del materiale di cancelleria necessario (penne, opuscoli e moduli, ecc.)
- Fornire informazioni di base precise di persona e tramite telefono/e-mail
- Ricevere, smistare e distribuire la posta quotidiana e le consegne
- Garantire la sicurezza dell'ufficio seguendo le relative procedure e monitorando gli accessi (gestire il registro, distribuire i badge ai visitatori)
- Ordinare le forniture d'ufficio e tenere l'inventario delle giacenze
- Aggiornare i calendari e pianificare le riunioni
- Organizzare viaggi e preparare i voucher
- Mantenere un registro aggiornato delle spese e dei costi dell'ufficio

- Eseguire altri compiti di receptionist: archiviare, fotocopiare, trascrivere, faxare documenti.

Requisiti

- Comprovata esperienza in qualità di receptionist, addetto/a al front office o posizione affine
- Buona conoscenza del pacchetto Office
- Capacità di utilizzo delle apparecchiature da ufficio (stampanti, fax, ecc.)
- Atteggiamento e aspetto professionali
- Ottime capacità di comunicazione scritta e orale
- Spirito di iniziativa
- Ottime competenze organizzative
- Capacità di multitasking e di gestione del tempo, unite alla capacità di stabilire un ordine di priorità
- Atteggiamento adatto al servizio alla clientela
- Diploma di maturità, il possesso di ulteriori certificazioni nell'ambito della gestione amministrativa costituisce un vantaggio.

BARISTA: DESCRIZIONE DELLE MANSIONI

Al/alla barista verrà chiesto di:

- accogliere i clienti appena entrati;
- dare ai clienti il menù delle bevande e rispondere alle domande a proposito degli ingredienti con i quali vengono preparate;
- prendere le ordinazioni prestando attenzione ai dettagli (ad esempio le preferenze per quanto concerne la miscela di caffè o la quantità di latte e di zucchero da versare).

Breve descrizione: Cerchiamo un/una barista che sappia preparare e servire bevande calde e fredde, tra cui vari tipi di caffè e di tè. Il/la barista dovrà dare informazioni ai clienti a proposito del menù, suggerire il prodotto più adatto ai gusti dei clienti, promuovere articoli speciali e prendere delle ordinazioni. Per svolgere questo lavoro è fondamentale essere dotati di competenze nel campo del servizio alla clientela e sapere come utilizzare le varie apparecchiature. Il/la candidato/a ideale è in grado di coprire più turni. N.B.: La retribuzione prevista per questo ruolo è costituita dallo stipendio e dalle mance. Fondamentalmente, il/la barista dovrà soddisfare le aspettative dei nostri clienti, offrendo loro delle bevande preparate con cura.

Responsabilità

- Salutare i clienti appena entrati
- Dare ai clienti il menù delle bevande e rispondere alle domande a proposito degli ingredienti con i quali sono preparate
- Prendere gli ordini prestando attenzione ai dettagli (ad esempio le preferenze per quanto riguarda la miscela di caffè o la quantità di latte e di zucchero da versare)
- Preparare le bevande seguendo le ricette
- Servire le bevande e il cibo già preparato (biscotti, dolci, muffin)
- Ricevere ed eseguire i pagamenti (contanti e carta)
- Mantenere l'area del bar pulita
- Conservare uno stock di tazze e di piatti puliti
- Verificare il corretto funzionamento delle macchine e segnalare eventuali problemi di manutenzione
- Osservare le norme igienico-sanitarie
- Comunicare le opinioni dei clienti ai manager e raccomandare nuovi articoli per il menù

Requisiti

- Comprovata esperienza in qualità di barista o di cameriere/a
- Esperienza pratica nell'utilizzo delle attrezzature

- Conoscenza delle norme igienico-sanitarie
- Disponibilità a lavorare su più turni
- Competenze matematiche di base
- Capacità di valutare i gusti dei clienti
- Ottime competenze comunicative
- Diploma di maturità; il possesso di ulteriori certificazioni nell'ambito della ristorazione costituisce un vantaggio

CAMERIERE/A: DESCRIZIONE DELLE MANSIONI

Al/alla cameriere/a verrà chiesto di:

- fornire un ottimo servizio che soddisfi i clienti;
- prendere le ordinazioni e servire cibo e bevande;
- fare delle raccomandazioni, rispondere alle domande e condividere maggiori informazioni con i frequentatori del ristorante.

Breve descrizione: Cerchiamo un/una cameriere/a competente capace di prendere le ordinazioni e servire cibo e bevande ai nostri clienti. Un/a buon/a cameriere/a rende l'esperienza culinaria dei clienti più gradevole. Cerchiamo qualcuno che abbia la pazienza, il carattere e la perseveranza necessarie per dare il massimo in questa posizione.

Il/la cameriere/a dovrà salutare e servire i clienti fornendo informazioni dettagliate sui menù, accogliendo più gruppi di commensali, e incassando il conto. Se ti senti a tuo agio in ambienti di lavoro caratterizzati da ritmi intensi, allora non esitare a contattarci. Un/a buon/a cameriere/a deve essere cortese con i clienti e assicurarsi che il cibo sia di loro gradimento. Deve anche essere un bravo collaboratore ed essere in grado di comunicare efficacemente con i cuochi per far sì che gli ordini siano corretti e vengano serviti rapidamente ai tavoli. Il lavoro di cameriere/a si svolge su più turni anche durante i week end e i giorni festivi. In sintesi, il/la nostro/a cameriere/a deve essere capace di offrire un'ottima esperienza gastronomica ai nostri clienti.

Responsabilità

- Salutare i clienti e accompagnarli al tavolo
- Presentare i menù e rispondere alle domande con informazioni dettagliate (a proposito delle porzioni, degli ingredienti e di potenziali allergeni)
- Preparare il tavolo sistemando le tovaglie, le stoviglie e i bicchieri
- Informare i clienti dei piatti del giorno
- Fornire delle raccomandazioni, se richieste
- Promuovere alcuni prodotti se appropriato
- Prendere le ordinazioni in modo corretto, mediante un software per la gestione del punto di vendita (POS) o mandandoli a memoria
- Verificare i documenti dei clienti per assicurarsi che siano maggiorenni e possano, dunque, consumare bevande alcoliche
- Comunicare i dettagli degli ordini ai cuochi
- Servire gli ordini di cibo e di bevande
- Verificare la pulizia e la presentazione dei piatti e delle stoviglie e segnalare problemi
- Sistemare la disposizione dei tavoli e mantenere la sala ordinata
- Consegnare i conti e incassare i pagamenti

- Trasportare i piatti, i bicchieri e le stoviglie sporchi verso la cucina affinché siano puliti
- Partecipare a riunioni con il personale del ristorante per discutere dei piatti del giorno, cambi al menù e indicazioni speciali per le prenotazioni (ad es., in occasione di feste private)
- Osservare tutte le norme igieniche segnalate dal Ministero della salute
- Fornire un ottimo servizio clienti ai frequentatori del ristorante

Requisiti

- Comprovata esperienza in qualità di cameriere/a
- Esperienza pratica con le casse e i sistemi per la gestione dei punti di vendita (ad es., Revel POS o Toast POS)
- Competenze matematiche di base
- Attenzione e pazienza nei confronti dei clienti
- Ottime capacità di presentazione
- Forti competenze organizzative e di multitasking
- Essere a proprio agio in ambienti con ritmi di lavoro serrati
- Capacità di ascolto attivo e ottime competenze comunicative
- Spirito di squadra
- Disponibilità a lavorare su più turni

Diploma di maturità; il possesso di ulteriori certificazioni nell'ambito della sicurezza alimentare costituisce un vantaggio

Nome dell'attività:	Competenze per l'occupabilità
Durata:	(45 minuti)
Nome dell'attività:	Attività di gruppo
Livello di difficoltà:	Avanzato
Obiettivi (competenze da sviluppare):	<ul style="list-style-type: none"> • Aiutare gli studenti a sviluppare le loro capacità di negoziazione e di lavorare all'interno di un gruppo, in modo da poter presentarsi nel modo migliore possibile. • Aiutare gli studenti a capire quanto importanti siano le forze temperamentali ai fini della ricerca di un'occupazione.
Istruzioni:	<p><u>Occorrente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentazione breve a proposito del tasso di disoccupazione nel Paese in cui si svolge il corso (LT, IT, EL, CY o IE). I facilitatori dovranno preparare da soli questa presentazione sulla base delle più recenti statistiche, a proposito del tasso di disoccupazione nei diversi settori dell'economia (sanità, istruzione, ecc.). <p><u>Procedura da seguire:</u></p> <p>In base ai dati statistici, spiega agli studenti che non tutti possono trovare un lavoro.</p> <p>Ogni gruppo di studenti (3-5 studenti) avrà il compito di scegliere un settore, individuare il tipo di competenze richieste ai lavoratori, selezionare ed elencare quelle ritenute più importanti dai datori di lavoro.</p> <p>A questo punto gli studenti dovranno immaginare di aver letto un'inserzione alla quale hanno risposto persone con competenze specifiche molto simili. Il gruppo dovrà preparare il colloquio con il datore di lavoro, ideando la presentazione di un candidato basata sulle sue forze temperamentali che sarà affidata a uno dei componenti della squadra. Infine, avvia una discussione a proposito dell'importanza della presentazione delle forze temperamentali.</p> <p>Al termine dell'attività, chiedi agli studenti di pensare alle proprie forze temperamentali e di ideare delle strategie che consentano loro di includerle nella propria presentazione.</p>

**Valutazione e
riflessione:**

Insisti sull'importanza di porre in evidenza le proprie forze temperamentali al fine di differenziarsi da chi concorre ad ottenere un posto di lavoro o una promozione.

Nome dell'attività: Durata:	Crea maggiori opportunità (45 minuti)
Tipo di attività:	Attività da svolgere a casa
Livello di difficoltà:	Avanzato
Obiettivi (competenze da sviluppare):	<ul style="list-style-type: none"> • Pensiero critico • Capacità decisionale
Istruzioni:	<p><u>Occorrente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Descrizioni di mansioni (allegati). Scegline una da dare agli studenti. <p><u>Nota:</u> Questo esercizio deve essere condotto dopo l'attività sull'ANALISI SWOT .</p> <p><u>Procedura da seguire:</u></p> <p>Da' agli studenti la descrizione delle mansioni, dei requisiti e delle responsabilità affidate a chi svolge una determinata protezione. Dovranno immaginare che quello sia il loro primo impiego di cui hanno estremamente bisogno.</p> <p>Poi dovranno valutare quanti requisiti soddisfano e quali lacune impediscono loro di candidarsi. Gli studenti dovranno concentrarsi sui loro punti di forza utilizzando il metodo di conversione già adoperato nella valutazione dei risultati dell'analisi SWOT.</p>
Valutazione e riflessione:	<p>Spiega agli studenti che attraverso la fiducia e la fede nelle proprie capacità, riusciranno a creare maggiori opportunità per loro stessi e saranno più aperti a nuove esperienze e idee.</p> <p>Inoltre, è importante che tengano presente che le loro forze e/o competenze potrebbero non essere adeguate ad alcune posizioni lavorative specifiche. Sarebbe quindi opportuno dedicare tempo e energie a migliorare aspetti che magari avevano trascurato e così da acquisire nuove competenze.</p>

Riferimenti bibliografici e sitografici

Attività ispirata a: Van Deren J. Career Development: Build your Strengths or fix your Weaknesses? In Leadership, Management & Communication skills.

[\(https://blogs.cfainstitute.org/investor/2016/04/06/career-development-build-your-strengths-or-fix-your-weaknesses/\)](https://blogs.cfainstitute.org/investor/2016/04/06/career-development-build-your-strengths-or-fix-your-weaknesses/)

Risorse aggiuntive:

Allegati: Descrizioni di mansioni

ALLEGATI

ADDETTO/A ALLE CONSEGNE: DESCRIZIONE DELLE MANSIONI

L'addetto/a alle consegne dovrà occuparsi di:

- ricevere chiamate urgenti e non urgenti e registrare le informazioni necessarie;
- affrontare i problemi e le richieste trasmettendo le informazioni e fornendo soluzioni;
- ricevere e distribuire ordini di prodotti o consegne.

Breve descrizione: Cerchiamo un addetto/a alle consegne affidabile capace di gestire chiamate urgenti e non urgenti. Il suo compito sarà quello di smistare le richieste, trasmettere messaggi e monitorare i veicoli. Il/la candidato/a ideale è dotato/a di ottime competenze comunicative ed è in grado di mantenere la calma, soprattutto in situazioni di emergenza. Sarà in possesso di un'ottima capacità di multitasking e saprà operare in modo appropriato anche senza l'aiuto di un supervisore.

Responsabilità

- Ricevere chiamate urgenti e non urgenti e registrare le informazioni pertinenti
- Affrontare i problemi e le richieste trasmettendo le informazioni e fornendo soluzioni
- Ricevere e distribuire ordini di prodotti e consegne
- Dare priorità a certe chiamate in base al loro grado di urgenza e di importanza
- Utilizzare la radiotrasmittente, il telefono e il computer per mandare fattorini, veicoli o altre unità verso i luoghi necessari
- Monitorare il percorso e lo stato delle unità in modo da coordinare i loro orari e organizzare le consegne prioritarie
- Fornire alle unità le informazioni riguardanti gli ordini, la circolazione, gli ostacoli e i tempi da rispettare
- Inserire i dati nel sistema informatico e conservare registri e registrazioni delle chiamate e delle attività.

Requisiti

- Comprovata esperienza in qualità di addetto alle consegne o altra posizione pertinente
- Appassionato/a di tecnologia e dotato/a di un'ottima conoscenza dei sistemi CAD
- Velocità di battitura ed esperienza nell'inserimento di dati
- Conoscenza delle procedure e delle linee guida per la gestione delle situazioni di emergenza
- Buon padronanza dell'inglese (orale e scritto)
- Eccellenti capacità organizzative e di multitasking

- Ascolto attivo e ottime competenze comunicative
- Capacità di giudizio e pensiero critico
- Diploma di maturità

RECEPTIONIST: DESCRIZIONE DELLE MANSIONI

Al/alla receptionist sarà chiesto di:

- ricevere i visitatori alla reception salutandoli, accogliendoli, dando loro delle indicazioni e annunciando la loro presenza in modo appropriato;
- rispondere, filtrare e inoltrare le telefonate;
- ricevere e smistare la posta quotidiana.

Descrizione breve: Cerchiamo un/una receptionist per la gestione quotidiana degli uffici ricettivi, capace di svolgere anche dei compiti amministrativi.

Cosa fa il/la receptionist?

Il/la receptionist è il primo punto di contatto della nostra impresa. Le sue mansioni mirano a fornire un supporto di tipo amministrativo. Accoglierà i clienti e saluterà i visitatori. Coordinerà anche le attività della reception, cioè la distribuzione della posta e l'inoltro delle telefonate.

Per essere un/un'ottima/o receptionist è necessario essere dotati di un carattere amabile, dal momento che si tratta anche di un ruolo che richiede uno scambio continuo con la clientela. Dovrebbe essere in grado di gestire le emergenze in modo rapido ed efficace, ottimizzando contemporaneamente le attività d'ufficio. Sono fondamentali per questa posizione le capacità di multitasking e di gestione dello stress. Il/la receptionist potrebbe dover lavorare per turni, servirà quindi una certa flessibilità.

In sintesi, il/la receptionist dovrà assicurarsi di accogliere i visitatori al meglio e di eseguire i compiti amministrativi nel rispetto dei più elevati standard di qualità.

Responsabilità

- Salutare e accogliere i visitatori appena arrivano in ufficio
- Indirizzare i visitatori verso la persona o l'ufficio di competenza
- Ricevere, filtrare e inoltrare le telefonate
- Assicurarsi che l'area della reception sia pulita e ordinata e che sia dotata del materiale di cancelleria necessario (penne, opuscoli e moduli, ecc.)
- Fornire informazioni di base precise di persona e tramite telefono/email
- Ricevere, smistare e distribuire la posta quotidiana e le consegne
- Garantire la sicurezza dell'ufficio seguendo le relative procedure e monitorando gli accessi (gestire il registro, distribuire i badge ai visitatori)
- Ordinare le forniture d'ufficio e tenere l'inventario delle giacenze
- Aggiornare i calendari e pianificare le riunioni
- Organizzare viaggi e preparare i voucher
- Mantenere un registro aggiornato delle spese e dei costi dell'ufficio

- Eseguire altri compiti di receptionist: archiviare, fotocopiare, trascrivere, faxare documenti.

Requisiti

- Comprovata esperienza in qualità di receptionist, addetto/a al front office o posizione affine
- Buona conoscenza del pacchetto Office
- Capacità di utilizzo delle apparecchiature da ufficio (stampanti, fax, ecc.)
- Atteggiamento e aspetto professionali
- Ottime capacità di comunicazione scritta e orale
- Spirito di iniziativa
- Ottime competenze organizzative
- Capacità di multitasking e di gestione del tempo, unite alla capacità di stabilire un ordine di priorità
- Atteggiamento adatto al servizio alla clientela
- Diploma di maturità, il possesso di ulteriori certificazioni nell'ambito della gestione amministrativa costituisce un vantaggio.

BARISTA: DESCRIZIONE DELLE MANSIONI

Al/alla barista verrà chiesto di:

- accogliere i clienti appena entrati;
- dare ai clienti il menù delle bevande e rispondere alle domande a proposito degli ingredienti con i quali vengono preparate;
- prendere le ordinazioni prestando attenzione ai dettagli (ad esempio le preferenze per quanto concerne la miscela di caffè o la quantità di latte e di zucchero da versare).

Breve descrizione: Cerchiamo un/una barista che sappia preparare e servire bevande calde e fredde, tra cui vari tipi di caffè e di tè. Il/la barista dovrà dare informazioni ai clienti a proposito del menù, suggerire il prodotto più adatto ai gusti dei clienti, promuovere articoli speciali e prendere delle ordinazioni. Per svolgere questo lavoro è fondamentale essere dotati di competenze nel campo del servizio alla clientela e sapere come utilizzare le varie apparecchiature. Il/la candidato/a ideale è in grado di coprire più turni. N.B.: La retribuzione prevista per questo ruolo è costituita dallo stipendio e dalle mance. Fondamentalmente, il/la barista dovrà soddisfare le aspettative dei nostri clienti, offrendo loro delle bevande preparate con cura.

Responsabilità

- Salutare i clienti appena entrati
- Dare ai clienti il menù delle bevande e rispondere alle domande a proposito degli ingredienti con i quali sono preparate
- Prendere gli ordini prestando attenzione ai dettagli (ad esempio le preferenze per quanto riguarda la miscela di caffè o la quantità di latte e di zucchero da versare)
- Preparare le bevande seguendo le ricette
- Servire le bevande e il cibo già preparato (biscotti, dolci, muffin)
- Ricevere ed eseguire i pagamenti (contanti e carta)
- Mantenere l'area del bar pulita
- Conservare uno stock di tazze e di piatti puliti
- Verificare il corretto funzionamento delle macchine e segnalare eventuali problemi di manutenzione
- Osservare le norme igienico-sanitarie
- Comunicare le opinioni dei clienti ai manager e raccomandare nuovi articoli per il menù

Requisiti

- Comprovata esperienza in qualità di barista o di cameriere/a
- Esperienza pratica nell'utilizzo delle attrezzature
- Conoscenza delle norme igienico-sanitarie

- Disponibilità a lavorare su più turni
- Competenze matematiche di base
- Capacità di valutare i gusti dei clienti
- Ottime competenze comunicative
- Diploma di maturità; il possesso di ulteriori certificazioni nell'ambito della ristorazione costituisce un vantaggio

CAMERIERE/A: DESCRIZIONE DELLE MANSIONI

Al/alla cameriere/a verrà chiesto di:

- fornire un ottimo servizio che soddisfi i clienti;
- prendere le ordinazioni e servire cibo e bevande;
- fare delle raccomandazioni, rispondere alle domande e condividere maggiori informazioni con i frequentatori del ristorante.

Breve descrizione: Cerchiamo un/una cameriere/a competente capace di prendere le ordinazioni e servire cibo e bevande ai nostri clienti. Un/a buon/a cameriere/a rende l'esperienza culinaria dei clienti più gradevole. Cerchiamo qualcuno che abbia la pazienza, il carattere e la perseveranza necessarie per dare il massimo in questa posizione.

Il/la cameriere/a dovrà salutare e servire i clienti fornendo informazioni dettagliate sui menù, accogliendo più gruppi di commensali, e incassando il conto. Se ti senti a tuo agio in ambienti di lavoro caratterizzati da ritmi intensi, allora non esitare a contattarci. Un/a buon/a cameriere/a deve essere cortese con i clienti e assicurarsi che il cibo sia di loro gradimento. Deve anche essere un bravo collaboratore ed essere in grado di comunicare efficacemente con i cuochi per far sì che gli ordini siano corretti e vengano serviti rapidamente ai tavoli. Il lavoro di cameriere/a si svolge su più turni anche durante i week end e i giorni festivi. In sintesi, il/la nostro/a cameriere/a deve essere capace di offrire un'ottima esperienza gastronomica ai nostri clienti.

Responsabilità

- Salutare i clienti e accompagnarli al tavolo
- Presentare i menù e rispondere alle domande con informazioni dettagliate (a proposito delle porzioni, degli ingredienti e di potenziali allergeni)
- Preparare il tavolo sistemando le tovaglie, le stoviglie e i bicchieri
- Informare i clienti dei piatti del giorno
- Fornire delle raccomandazioni, se richieste
- Promuovere alcuni prodotti se appropriato
- Prendere le ordinazioni in modo corretto, mediante un software per la gestione del punto di vendita (POS) o mandandoli a memoria
- Verificare i documenti dei clienti per assicurarsi che siano maggiorenni e possano, dunque, consumare bevande alcoliche
- Comunicare i dettagli degli ordini ai cuochi
- Servire gli ordini di cibo e di bevande
- Verificare la pulizia e la presentazione dei piatti e delle stoviglie e segnalare problemi
- Sistemare la disposizione dei tavoli e mantenere la sala ordinata
- Consegnare i conti e incassare i pagamenti

- Trasportare i piatti, i bicchieri e le stoviglie sporchi verso la cucina affinché siano puliti
- Partecipare a riunioni con il personale del ristorante per discutere dei piatti del giorno, cambi al menù e indicazioni speciali per le prenotazioni (ad es., in occasione di feste private)
- Osservare tutte le norme igieniche segnalate dal Ministero della salute
- Fornire un ottimo servizio clienti ai frequentatori del ristorante

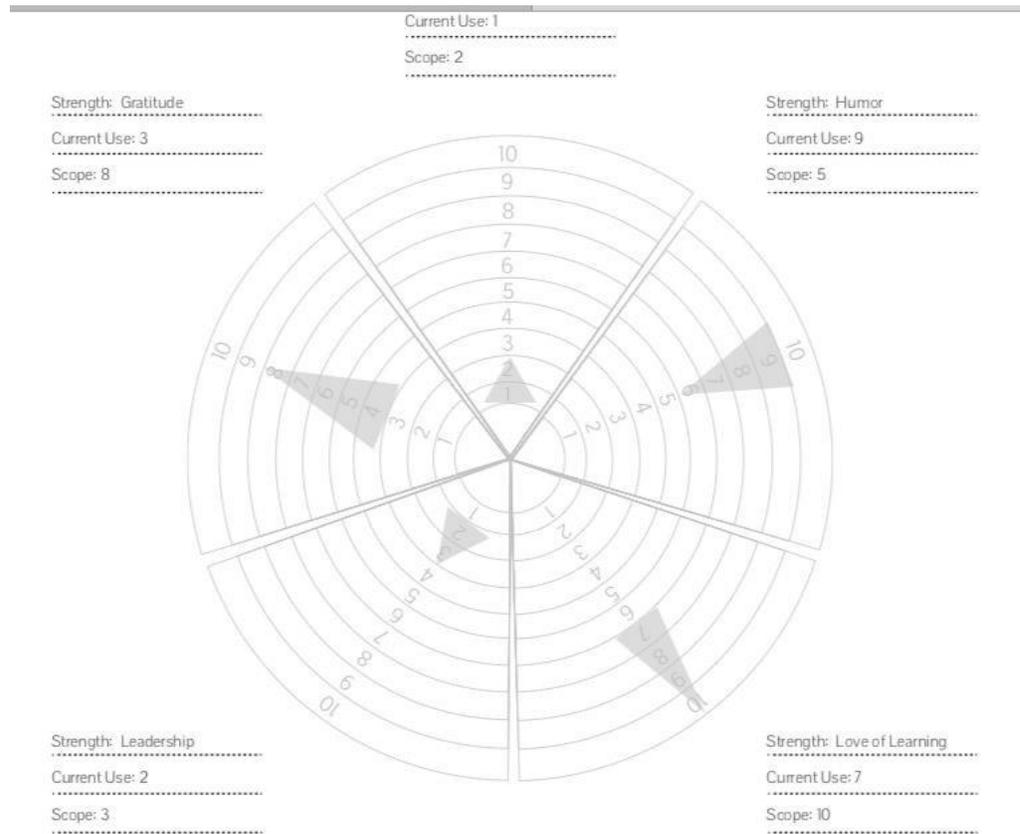
Requisiti

- Comprovata esperienza in qualità di cameriere/a
- Esperienza pratica con le casse e i sistemi per la gestione dei punti di vendita (ad es., Revel POS o Toast POS)
- Competenze matematiche di base
- Attenzione e pazienza nei confronti dei clienti
- Ottime capacità di presentazione
- Forti competenze organizzative e di multitasking
- Essere a proprio agio in ambienti con ritmi di lavoro serrati
- Capacità di ascolto attivo e ottime competenze comunicative
- Spirito di squadra
- Disponibilità a lavorare su più turni

Diploma di maturità; il possesso di ulteriori certificazioni nell'ambito della sicurezza alimentare costituisce un vantaggio

Nome dell'attività:	La ruota delle forze temperamentali
Durata:	(45 minuti)
Tipo di attività:	Attività individuale
Livello di difficoltà:	Avanzato
Obiettivi (competenze da sviluppare):	<ul style="list-style-type: none"> • Consentire agli studenti di creare una rappresentazione grafica delle loro forze temperamentali e di individuare quelle cui ricorrono troppo o non abbastanza spesso. • Aiutare gli studenti a sviluppare la loro capacità di autocontrollo e a stabilire strategie future volte ad aumentare od ottimizzare l'uso di tale qualità.
Istruzioni:	<p><u>Occorrente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Una copia della ruota delle forze temperamentali per ogni studente (allegato 1) <p><u>Procedura da seguire:</u></p> <p>Ogni partecipante dovrà scegliere 5 forze, che, a suo parere, potrebbero essergli/le molto utili nella sua futura professione. Usa la ruota delle forze temperamentali per chiedere agli studenti di indicare fino a che punto si servono attualmente delle loro forze nella vita quotidiana (a scuola, a casa o con amici). Dopo aver identificato i punti di forza, chiedi loro se pensano sia possibile usare tali forze più spesso.</p> <p>La ruota delle forze temperamentali (in allegato) può essere utilizzata per creare una rappresentazione grafica del ricorso attuale e potenziale ai punti di forza. (Il centro del cerchio vale '0' e le estremità valgono '10').</p> <p>Per ogni segmento del cerchio, chiedi agli studenti di tracciare due linee per indicare (1) fino a che punto ricorrono a questo punto di forza oggi nella loro vita quotidiana; e (2) il livello di sfruttamento che intendono raggiungere in futuro. Poi dovranno tracciare un triangolo per collegare tali linee. Più grande sarà la distanza tra l'uso attuale e quello desiderato, più grande sarà il triangolo e, quindi, il potenziale di utilizzo di questo punto di forza. La tappa successiva sarà quella di esplorare le strategie volte ad ottimizzare l'uso delle forze temperamentali.</p>

Di seguito mostriamo un esempio di grafico compilato:



Questa attività costituisce un buon punto di partenza per la creazione di una strategia volta a ottimizzare l'uso dei punti di forza. Una volta compilato il grafico, poni le seguenti domande agli studenti:

- Che cosa notate guardando il grafico?
- In che modo le vostre forze temperamentalmente ti sembrano utili nella vita quotidiana?
- Quanto utili vi saranno le vostre forze temperamentalmente nella vostra futura professione?
- Quali punti di forza sono quasi totalmente sviluppati?
- Cosa potreste fare per fare un miglior uso delle vostre forze temperamentalmente?

Valutazione e riflessione:

Il vantaggio di quest'approccio consiste nel fatto che lo studente può rendersi immediatamente conto delle forze temperamentalmente non sfruttate. Questa attività costituisce, inoltre, un buon punto di partenza per la creazione di una strategia volta a ottimizzare l'uso delle forze. A tale scopo, è importante accorgersi del potenziale di crescita in contesti specifici al fine di ricorrere più spesso o intensamente a determinate caratteristiche o individuare possibili limitazioni. Questa attività può costituire uno strumento prezioso per acquisire tali informazioni.

Consiglia ai tuoi studenti di conservare una copia della ruota in modo da usarla per discuterne con altre persone (familiari, amici).

Al termine dell'attività, gli studenti impareranno a pianificare future strategie per servirsi al meglio delle loro forze temperamentalmente. In più, si accorgeranno del potenziale di crescita in un contesto specifico.

Riferimenti bibliografici e sitografici

Positive Psychology practitioner's tools. In:

<https://positivepsychologyprogram.com/toolkit/wp-content/uploads/The-Strengths-Wheel.pdf>

Matt Driver. <http://mattdriverconsulting.com>

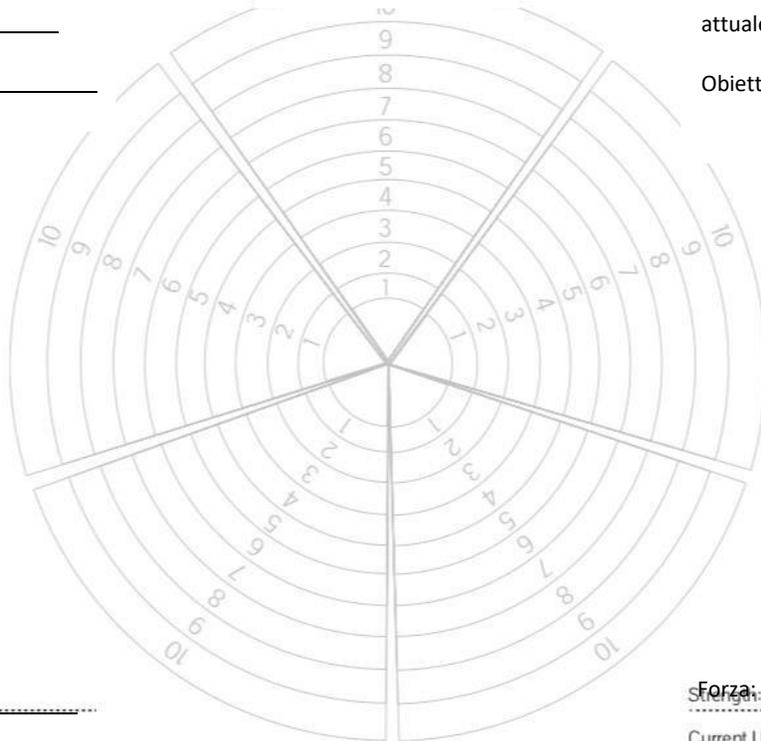
Driver, M. (2011). *Coaching Positively – Lessons for coaches from Positive Psychology*. Maidenhead: Open University Press /McGraw Hill

Allegati: La ruota delle forze temperamentalmente

ALLEGATO

La ruota delle forze temperamentali

	Forza: _____	
	Usò attuale: _____	
Forza: _____	Obiettivo: _____	Forza: _____
Usò attuale: _____		Usò attuale: _____
Obiettivo: _____		Obiettivo: _____



Strength: Forza: _____	Forza: _____
Current Use: Usò attuale: _____	Current Use: Usò attuale: _____
Obiettivo: _____	Obiettivo: _____

Nome dell'attività:	I punti di forza nel mio curriculum
Durata:	(45 minuti)
Tipo di attività:	Attività di gruppo
Livello di difficoltà:	Avanzato
Obiettivi (competenze da sviluppare):	<ul style="list-style-type: none"> • Aiutare gli studenti a sviluppare la consapevolezza di sé e le capacità di presentazione. • Incoraggiare gli studenti a impegnarsi nelle attività legate alla pianificazione della propria carriera professionale e alla ricerca di lavoro.
Istruzioni:	<p><u>Occorrente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Modello Curriculum Vitae Europass (online) <p><u>Procedura da seguire:</u></p> <p>Gli studenti dovranno preparare il loro curriculum usando il modello Europass in modo da porre in evidenza i loro principali punti di forza. Gli studenti dovranno trovare delle strategie per presentare i loro punti di forza ed il modo in cui sono stati sviluppati. Quindi, avvia una discussione a partire dalle seguenti domande:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quali sono state le difficoltà nel presentare i tuoi punti di forza sul tuo curriculum? - Quali modi e attività per sviluppare i punti di forza possono essere inseriti (o meno) in un curriculum? - Quali attività formali e non formali possono essere usate per sviluppare le forze temperamentali? - Quali sono i benefici dati dal presentare le forze temperamentali sul curriculum? - Questi punti di forza sono necessari per svolgere una determinata professione?
Valutazione e riflessione:	Al termine dell'attività, gli studenti comprenderanno l'importanza di inserire le loro forze temperamentali nel proprio curriculum vitae e di servirsi di queste nel processo di ricerca di un'occupazione.

Nome dell'attività:	Forze temperamentalì e offerte di lavoro
Durata:	(45 minuti)
Tipo di attività:	Attività di gruppo
Livello di difficoltà:	Avanzato
Obiettivi (competenze da sviluppare):	<ul style="list-style-type: none"> • Aiutare gli studenti a sviluppare la loro consapevolezza di sé, la loro creatività e le loro capacità di presentazione. • Incoraggiare gli studenti a impegnarsi nelle attività legate alla pianificazione della propria carriera professionale e alla ricerca di lavoro.
Istruzioni:	<p><u>Occorrente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualsiasi sito Internet contenente annunci di lavoro <p><u>Procedura da seguire:</u></p> <p>Chiedi agli studenti di consultare il sito summenzionato e di scegliere almeno 5 offerte di lavoro e riflettere sulle loro ambizioni lavorative. Incoraggia gli studenti a riflettere in merito alla corrispondenza fra le competenze richieste e le loro forze temperamentalì. .</p> <p>Quindi, avvia una discussione a partire dalle seguenti domande:</p> <ul style="list-style-type: none"> - È stato difficile/facile trovare una corrispondenza fra le competenze richieste e le vostre forze temperamentalì? - Come presentereste i vostri punti di forza per candidarvi ad ottenere un posto di lavoro? - Pensate che i vostri punti di forza possano aumentare le vostre possibilità di ottenere i posti di lavoro summenzionati?
Valutazione e riflessione:	Al termine di questa attività, gli studenti impareranno a comprendere l'importanza delle forze temperamentalì ai fini della ricerca di un'occupazione.

Nome dell'attività:	I miei punti di forza e il mio lavoro ideale
Durata:	(45 minuti)
Tipo di attività:	Attività di gruppo
Livello di difficoltà:	Avanzato
Obiettivi (competenze da sviluppare):	<ul style="list-style-type: none"> • Aiutare gli studenti a sviluppare la loro consapevolezza di sé e la loro capacità di pensiero critico • Incoraggiare gli studenti a impegnarsi nelle attività legate alla pianificazione della propria carriera professionale e alla ricerca di lavoro.
Istruzioni:	<p><u>Occorrente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualsiasi piattaforma online che contenga un elenco delle professioni. <p><u>Procedura da seguire:</u></p> <p>Chiedi agli studenti di consultare la piattaforma e di scegliere un'area professionale specifica (ad esempio contabilità, Belle Arti, istruzione, ecc.) sulla quale vorrebbero concentrarsi in futuro. Invita gli studenti a leggere tutte le professioni che appartengono al gruppo prescelto e di capire se e come le loro forze temperamentali vi corrispondono.</p> <p>Quindi, iniziate una discussione di gruppo che verta intorno alle seguenti domande:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Siete riusciti a ritrovare le vostre forze temperamentali nelle professioni che vi interessano? - Riuscite a rintracciare i vostri punti di forza nelle professioni che vi interessano? Se no, quali non compaiono? - Secondo voi, in che modo i vostri punti di forza potrebbero contribuire ad aumentare le vostre possibilità di avere successo nell'ambito professionale che vi interessa?

**Valutazione
riflessione:**

e Questa attività aiuta gli studenti a comprendere l'importanza delle forze temperamentalmente ai fini della ricerca di un'occupazione. Al termine di questa attività, gli studenti avranno compreso in quale misura le loro forze temperamentalmente potranno aumentare le loro possibilità di svolgere una professione in linea con i propri interessi.