Percorso di affiancamento in sala: cinque giornate

Modello originale MamaFork. Le cinque giornate sono una sequenza organizzativa adattabile. Possono richiedere più turni e non attestano autonomia generale, formazione obbligatoria completata o superamento della prova contrattuale.

Prima dell'arrivo

Campo	Compilazione
Persona inserita e ruolo	
Tutor e sostituto del tutor	
Responsabile che autorizza i compiti	
Turni previsti e tempo di affiancamento incluso	
Esperienze pertinenti già verificate	
Compiti consentiti e attività escluse inizialmente	
Versione del menù e dove leggerla	
Dove trovare le procedure aggiornate	
Referente per richieste alimentari	
Referente per reclami e decisioni commerciali	
Verifica dei requisiti formativi applicabili e responsabili competenti	

Prima di assegnare un'attività, il responsabile verifica i requisiti pertinenti con chi segue sicurezza e igiene alimentare. La formazione sulla sicurezza dei lavoratori si svolge in orario di lavoro e senza oneri a loro carico; durata, contenuti e registrazioni seguono le disposizioni applicabili. Questa scheda registra l'affiancamento di sala e non certifica tali adempimenti.

Piano di lavoro

Giornata	Compito	Dimostrazione del tutor	Prova supervisionata	Esito osservabile richiesto
1	Orientarsi e preparare un tavolo	Mostra numerazione, materiali e controllo finale	Individua il tavolo e prepara il servizio previsto	Tavolo corretto; materiali e controllo coerenti con procedura
2	Raccogliere e verificare una comanda	Mostra ascolto, ricontrollo e invio nel sistema	Ripete ordine simulato, poi tavolo semplice se consentito	Quantità e tavolo verificati; riconosce lo stato dell'invio
3	Gestire un esaurito e una richiesta sugli allergeni	Mostra fonte aggiornata e passaggio al referente	Simula entrambi i casi, senza risposte alimentari inventate	Conferma l'esaurito; per l'allergene sospende e coinvolge il referente
4	Coordinare un ritardo o un reclamo	Mostra ascolto, comunicazione e limiti decisionali	Ricostruisce il problema e segue la soluzione autorizzata	Informa il responsabile e aggiorna il tavolo senza promesse improprie
5	Verificare i compiti affrontati	Richiama i criteri di ciascun compito	Esegue una sequenza adatta al livello con tutor disponibile	Distingue ciò che sa fare da ciò per cui deve chiedere aiuto

Registro da compilare dopo ciascuna prova

Esiti ammessi: osservazione ancora necessaria; esecuzione con supervisione; autonomia autorizzata per il singolo compito. Non usare una firma generica al posto dell'evidenza.

01

Giornata e data	1
Compito e contesto	
Esito osservato	
Dubbio emerso	
Prossimo passo e data	
Tutor / autorizzazione	

02

Giornata e data	2
Compito e contesto	
Esito osservato	
Dubbio emerso	
Prossimo passo e data	
Tutor / autorizzazione	

03

Giornata e data	3
Compito e contesto	
Esito osservato	
Dubbio emerso	
Prossimo passo e data	
Tutor / autorizzazione	

04

Giornata e data	4
Compito e contesto	
Esito osservato	
Dubbio emerso	
Prossimo passo e data	
Tutor / autorizzazione	

05

Giornata e data	5
Compito e contesto	
Esito osservato	
Dubbio emerso	
Prossimo passo e data	
Tutor / autorizzazione	

Scrivi un comportamento: “ricontrolla quantità discordanti prima dell'invio”. Evita etichette sulla persona. Non inserire dati sanitari o dettagli personali non necessari. Se una situazione non si è verificata, scrivi “non osservata” e prepara una simulazione. Non assegnare l'autonomia per decorrenza del quinto giorno.

Quattro casi per osservare i passaggi

1. Tavolo: due persone cambiano ordine durante il ricontrollo. Verifica che la comanda finale sia confermata e che il tutor controlli l'invio quando richiesto.

2. Esaurito: la cucina segnala il termine del piatto dopo la scelta del cliente. Verifica informazione, comunicazione al tavolo, alternativa disponibile e aggiornamento secondo procedura.

3. Allergene: manca una risposta certa. Verifica che il collega non deduca dal nome del piatto e passi la domanda al referente, con ritorno della risposta al cliente prima della conferma.

4. Reclamo: il cliente segnala un ritardo. Verifica ascolto, controllo con il referente, aggiornamento del cliente e assenza di tempi o compensazioni non autorizzati.

Esempio interamente simulato

Contesto: trattoria con servizio serale. Tutor: responsabile di sala; sostituto: titolare presente. Il nuovo collega conosce il servizio al tavolo ma non le procedure del locale. Tutte le prove sono previste nel tempo di lavoro; qui non viene attestata alcuna verifica contrattuale reale.

Giornata	Compito	Osservazione	Dubbio	Decisione
1	Preparare tavolo 6	Individua tavolo e controlla materiali; chiede dove trovare le posate di riserva	Ubicazione della riserva	Autonomia su apparecchiatura autorizzata dopo seconda prova; mostrare riserva
2	Comanda simulata con cambio quantità	Corregge quantità prima di inviare; chiede conferma dello stato	Differenza tra salvataggio e invio	Ripetere procedura; comande reali ancora supervisionate
3	Esaurito e domanda allergene	Comunica correttamente l'esaurito; passa la domanda al referente e attende risposta	Chi sostituisce il referente	Indicare sostituto; mantenere passaggio al responsabile
4	Reclamo per attesa	Ascolta e informa il responsabile; non promette minuti non confermati	Chi autorizza una compensazione	Chiarire autorizzazione; reclami ancora con responsabile
5	Sequenza di accoglienza e comanda semplice	Tavolo, quantità e invio corretti in due prove osservate	Richieste simultanee di due tavoli	Autonomia sulle comande semplici; servizio complesso ancora affiancato; nuova verifica al turno seguente

Passaggio al piano dei turni

Compito	Livello autorizzato	Tutor ancora necessario	Data del prossimo controllo

Riporta il bisogno di tutoraggio nella copertura del servizio. La scheda non sostituisce registri, attestazioni e procedure richiesti per sicurezza, formazione alimentare o amministrazione del rapporto.