

Storie di Formazione 2025

COOPERATIVA SOCIALE MIRAFIORI ONLUS

Politiche attive

LA FORMAZIONE COME LEVA STRATEGICA PER L'EMPOWEREMENT, QUALITÀ E SOSTENIBILITÀ NELLA RISTORAZIONE SOCIALE: L'ESPERIENZA DELLA COOPERATIVA MIRAFIORI

Storie di Formazione 2025

Autore: Tommaso Messina

Codice Piano Formativo: 375257

Titolo del Piano Formativo: Servizi Ristorativi nella Locanda del Parco

INDICE

Capitolo 1 – Introduzione.....	4
Capitolo 2 – Strategie aziendali e ruolo della formazione continua	5
2.1 – Breve profilo dell'azienda e del settore.....	5
2.2 – Orientamenti strategici e processi d'innovazione.....	6
2.3 – Obiettivi aziendali e ruolo della formazione.....	7
2.4 – Considerazioni riepilogative.....	8
Capitolo 3 – Il Piano Formativo	9
3.1 – L'analisi del fabbisogno, metodologie e risultati	9
3.2 – Dalla progettazione alla valutazione degli esiti della formazione	10
3.3 – Considerazioni riepilogative.....	11
Capitolo 4 – L'impatto della formazione.....	13
4.1 – I cambiamenti generati dalla formazione.....	13
4.2 – Considerazioni riepilogative.....	14
Capitolo 5 – Conclusioni	15
5.1 – Gli elementi abilitanti della formazione.....	15
5.2 – Le buone prassi formative aziendali	16
5.3 – Conclusioni	17
Bibliografia e Sitografia.....	18
Allegato A - Scheda Sintetica	19

CAPITOLO 1 – INTRODUZIONE

Il presente rapporto documenta e analizza il piano formativo realizzato dalla Cooperativa Mirafiori, con particolare riferimento all'esperienza della Locanda del Parco. L'iniziativa si colloca all'interno di una strategia più ampia di sviluppo organizzativo e di rafforzamento della missione sociale, in cui la formazione è stata intesa non solo come strumento di qualificazione professionale, ma come leva di empowerment, inclusione e innovazione.

La scelta di sviluppare questo piano si connette in particolare all'ambito tematico delle politiche attive del lavoro, oggetto del monitoraggio valutativo annuale. La formazione, infatti, è stata progettata come parte integrante di un percorso di attivazione e inserimento lavorativo di persone con background di fragilità, rafforzando l'occupabilità dei partecipanti e contribuendo a costruire opportunità concrete di lavoro. In questo senso, l'esperienza analizzata rappresenta un caso esemplare di integrazione tra formazione continua e politiche attive, capace di incidere tanto sulle competenze individuali quanto sulla sostenibilità organizzativa.

Il rapporto si articola in cinque capitoli: il secondo dedica spazio al profilo della cooperativa e ai suoi orientamenti strategici; il terzo ricostruisce l'analisi del fabbisogno e le modalità di progettazione ed erogazione del piano; il quarto analizza l'impatto della formazione a livello individuale, organizzativo e territoriale; il quinto identifica gli elementi abilitanti, le criticità e le buone prassi, proponendo una lettura SWOT utile a trarre insegnamenti trasferibili anche in altri contesti.

L'obiettivo del documento è duplice: da un lato, restituire in maniera sistematica l'esperienza realizzata, dall'altro evidenziare i fattori che ne hanno determinato l'efficacia, contribuendo al dibattito sulle politiche formative e sulle politiche attive del lavoro, con l'intento di offrire spunti di riflessione utili anche per realtà diverse da quelle cooperative.

Nella tabella 1 è riportato il dettaglio delle azioni formative contemplate dal piano.

Tabella 1 - Azioni formative previste dal piano

Titolo azione	Tematica	Ore corso
Servizi Ristorativi parte prima	Ristorazione, sala-bar, gestione	100
Servizi Ristorativi parte seconda	Ristorazione, sala-bar, gestione	100

CAPITOLO 2 – STRATEGIE AZIENDALI E RUOLO DELLA FORMAZIONE CONTINUA

2.1 – Breve profilo dell'azienda e del settore

La Cooperativa Sociale Mirafiori è una realtà radicata nel contesto torinese, con una presenza diffusa in particolare nei territori delle Circoscrizioni 2 e 7 della città di Torino e in comuni limitrofi dell'area metropolitana. Questi territori, caratterizzati da un'eterogenea composizione sociale, comprendono sia aree connotate da fragilità strutturali sia zone di relativo benessere, configurando un ambiente operativo complesso che richiede interventi educativi e sociali adattivi e personalizzati. Nata nel 1988 per iniziativa di Don Dino Morando nel quartiere di Mirafiori Sud – storicamente area operaia e successivamente laboratorio di rigenerazione urbana – la cooperativa si è sviluppata progressivamente fino a contare oggi oltre 90 soci lavoratori, tra cui figure professionali quali psicologi, pedagogisti, terapisti e counselor.

Fin dalla sua costituzione, l'azione della Cooperativa Mirafiori si è fondata su una chiara vocazione educativa e sociale, orientata alla prevenzione del disagio, alla promozione dell'agio giovanile e alla tutela dei diritti sociali e individuali. L'intervento iniziale, collocato all'interno dell'Oratorio della Parrocchia Beati Parroci, ha assunto da subito una forma comunitaria e relazionale, con attività di supporto concreto alle famiglie in difficoltà: dalla distribuzione di beni primari all'accompagnamento scolastico ed educativo per i minori, fino all'ascolto e sostegno relazionale per i genitori. Questa impostazione ha posto le basi per un modello d'intervento integrato, capace di coniugare prossimità territoriale, responsabilità sociale e capacità organizzativa, elementi che ancora oggi rappresentano i tratti distintivi dell'identità della cooperativa.

L'impianto valoriale della Cooperativa si fonda su principi di solidarietà, equità e giustizia sociale, ma anche su una visione proattiva e generativa del lavoro educativo, orientata a innescare dinamiche di cambiamento all'interno delle comunità. Non si tratta, quindi, di un'erogazione statica di servizi, ma dell'attivazione di processi che favoriscano l'autonomia, la partecipazione e il rafforzamento del capitale sociale locale. In questo senso, la promozione culturale e la costruzione di reti territoriali sono considerate leve fondamentali per lo sviluppo inclusivo e sostenibile dei contesti in cui la cooperativa opera.

Nel corso della sua evoluzione, la Cooperativa Mirafiori ha mantenuto una forte coerenza con tale vocazione originaria, espandendo la gamma dei servizi offerti in risposta ai cambiamenti del contesto sociale e normativo. Il processo di consolidamento e crescita si è strutturato intorno a tre aree operative principali: area residenziale, area ambientale e area socio-culturale, a cui si affiancano progettualità specifiche legate al lavoro, alla cultura e alla promozione della cittadinanza attiva.

L'area residenziale comprende comunità educative per minori e giovani adulti, comunità riabilitative per persone con disagio psichico e servizi di co-housing, articolati secondo diversi livelli di intensità educativa e terapeutica. L'area ambientale si sviluppa invece su servizi di educativa territoriale e domiciliare, spesso in convenzione con i servizi sociali territoriali e con équipe multiprofessionali. L'area socio-culturale si esprime attraverso presidi comunitari aperti alla cittadinanza, come il Centro del Protagonismo Giovanile e progetti di animazione culturale volti alla promozione della cittadinanza attiva e dell'inclusione.

Negli ultimi anni si è registrata una progressiva diversificazione dei servizi, con l'inserimento di progettualità nel campo dell'inclusione lavorativa e dello sviluppo locale. Questo processo ha trovato un'espressione significativa nell'apertura nel 2021 del primo ristorante della cooperativa, La Locanda nel Parco, progetto socio-occupazionale dedicato alla ristorazione inclusiva. Verso la fine del 2024 si è inoltre formalizzata la donazione alla Cooperativa di due strutture casa vacanze e terreni annessi situati a Pian della Mussa, aprendo così a nuove riflessioni e prospettive di diversificazione e sviluppo di servizi in territori interni. Queste iniziative segnano un importante punto di svolta strategico, con l'introduzione di logiche di imprenditorialità sociale a supporto della sostenibilità economica e della coerenza valoriale.

Storie di Formazione 2025

La cooperativa ha quindi operato una trasformazione graduale ma decisa, con l'obiettivo di passare da un impianto maggiormente centrato sul welfare pubblico a un modello ibrido, capace di integrare interventi di cura e inclusione con attività culturali, formative e di economia sociale. Tale assetto riflette un'organizzazione che, pur mantenendo saldi i propri riferimenti fondativi, ha saputo riposizionarsi in modo dinamico all'interno del mutato scenario dei servizi alla persona e della disponibilità di risorse pubbliche.

Parallelamente allo sviluppo interno, la Cooperativa Mirafiori ha costruito nel tempo una solida rete di relazioni territoriali e partenariati strategici, coerenti con la propria visione generativa del welfare. Già nel 1989, a supporto dell'azione educativa, è stata costituita l'Associazione di Volontariato e Pronto Intervento, con l'obiettivo di ampliare le occasioni di scambio, condivisione e responsabilizzazione comunitaria. Negli anni successivi, la cooperativa è stata promotrice o partner di numerosi interventi di rigenerazione urbana e sociale, in particolare nel quartiere di Mirafiori Sud, contribuendo alla nascita di esperienze significative come la Fondazione di Comunità Mirafiori, di cui è co-fondatrice. Tra i principali soggetti con cui collabora in modo strutturato figurano CasaOz, Opera Barolo e Miravolante, realtà con cui condivide un approccio integrato alla cura e all'inclusione. Tali alleanze rappresentano oggi un capitale relazionale strategico, costruito nel tempo come parte integrante dell'identità e della progettualità dell'ente.

2.2 – Orientamenti strategici e processi d'innovazione

L'ascolto proattivo e partecipe dei bisogni del territorio e la capacità di co-progettazione e rete rappresentano un primo pilastro strategico che da sempre caratterizza l'operato della Cooperativa Mirafiori e un motore di innovazione. Nei quartieri periferici di Torino, così come nei comuni metropolitani, territori eterogenei e in continua trasformazione, la cooperativa ha saputo rileggere la complessità dei bisogni in occasioni di sviluppo di nuovi servizi, adattando i propri modelli operativi senza perdere coerenza con la mission originaria. Questo approccio ha favorito nel tempo una progressiva diversificazione dell'offerta, che ha visto affiancarsi ai tradizionali servizi educativi interventi residenziali, progetti di educativa ambientale, attività socio-culturali e iniziative di animazione territoriale. Ogni nuovo ambito è stato interpretato non come una semplice estensione operativa, ma come parte di una strategia di innovazione sociale, tesa a integrare educazione, prevenzione e promozione culturale. A questo si affianca la tensione alla costruzione e facilitazione di reti territoriali stabili. La cooperativa ha scelto di agire non come fornitore isolato di servizi, ma come soggetto abilitante, capace di generare progettualità condivise con enti pubblici, fondazioni e realtà del terzo settore. Tale impostazione ha consentito non solo di ampliare le opportunità progettuali, ma anche di rafforzare l'impatto sociale delle proprie azioni, collocandosi come attore riconosciuto nei processi di sviluppo locale.

Accanto ai risultati consolidati, la Cooperativa Mirafiori ha avviato negli ultimi anni una riflessione strategica volta a rafforzare la propria sostenibilità organizzativa, sperimentando percorsi che affiancano ai servizi già attivi iniziative imprenditoriali a vocazione sociale. Un esempio già consolidato in questa direzione è rappresentato dalla Locanda del Parco, che coniuga l'attività ristorativa con finalità occupazionali e di inclusione, configurandosi come modello di impresa sociale radicato nel territorio.

Su questa scia, la cooperativa sta valutando ulteriori progettualità orientate a un modello di sviluppo più autonomo e diversificato. Tra queste rientrano la valorizzazione delle case vacanze a Pian della Mussa, ricevute in donazione a fine 2024, che potrebbero essere riconvertite in strutture di accoglienza alpina con una vocazione educativa e comunitaria, e l'ipotesi di uno studentato in area torinese, attualmente in fase esplorativa, che consentirebbe di rispondere alla crescente domanda di residenzialità giovanile e universitaria.

In questa prospettiva, l'innovazione non è intesa come intervento episodico, ma come processo strutturale che attraversa l'intera organizzazione: dalla sperimentazione di nuovi modelli di welfare comunitario fino all'esplorazione di iniziative imprenditoriali socialmente responsabili. Tale impostazione riflette una volontà di posizionamento attivo in un ecosistema in trasformazione, nel quale la cooperativa mira a rafforzare la propria autonomia senza rinunciare alla coerenza valoriale che da sempre ne orienta le scelte.

Storie di Formazione 2025

Oltre all'innovazione nei servizi, la cooperativa ha intrapreso negli ultimi anni un percorso di rinnovamento anche sul piano organizzativo e gestionale. Questo si traduce, da un lato, nell'avvio di una transizione digitale dei processi interni, con l'introduzione di strumenti ICT a supporto della gestione e del coordinamento; dall'altro, in un'attenzione crescente alla governance inclusiva, testimoniata anche dal rinnovamento degli organi sociali e dalla presenza paritaria di donne in ruoli apicali. Il bilancio sociale evidenzia inoltre l'impegno a rafforzare le politiche di benessere organizzativo, attraverso iniziative di conciliazione dei tempi vita-lavoro e opportunità di crescita professionale.

In questo quadro, il cosiddetto plus relazionale rappresenta una cifra identitaria: non solo la capacità di erogare servizi, ma quella di innescare processi di responsabilizzazione e partecipazione collettiva. È in questa prospettiva che la cooperativa interpreta la propria funzione innovativa: come attore che evolve al proprio interno per meglio sostenere, all'esterno, comunità e territori in trasformazione.

2.3 – Obiettivi aziendali e ruolo della formazione

Gli obiettivi strategici della Cooperativa Mirafiori riflettono la volontà di consolidare un modello organizzativo capace di coniugare sostenibilità economica, coerenza valoriale e impatto sociale. Una delle priorità è rappresentata dal rafforzamento della propria autonomia gestionale, attraverso la progressiva riduzione della dipendenza dai soli rapporti convenzionali con la pubblica amministrazione e l'apertura a iniziative imprenditoriali a vocazione sociale. Questa traiettoria non implica uno snaturamento della missione, bensì la sua evoluzione verso un modello più resiliente, in grado di sostenere nel tempo servizi educativi e comunitari senza essere eccessivamente esposto alle oscillazioni del mercato degli appalti pubblici.

Parallelamente, la cooperativa intende consolidare il proprio ruolo di impresa sociale generativa, capace di andare oltre l'erogazione di servizi per configurarsi come attore di sviluppo territoriale. In questa prospettiva, l'obiettivo non è solo rispondere a bisogni immediati, ma attivare risorse latenti nelle comunità, costruire capitale sociale e promuovere processi di inclusione e responsabilizzazione collettiva.

A questi indirizzi si affianca l'impegno a rafforzare l'innovazione organizzativa interna, attraverso l'adozione di strumenti digitali, la promozione di una governance più inclusiva e l'attenzione alle politiche di benessere dei lavoratori. Il bilancio sociale evidenzia, ad esempio, la scelta di rinnovare la leadership con una maggiore rappresentanza femminile e di sviluppare azioni di conciliazione vita-lavoro, segni di una strategia che considera la qualità delle relazioni interne come prerequisito per la qualità dei servizi offerti.

All'interno di questo quadro strategico, la formazione rappresenta uno strumento essenziale di rafforzamento organizzativo e viene interpretata come leva di sviluppo a più livelli. La cooperativa distingue infatti due direttrici principali.

La prima riguarda la formazione pianificata per il Consiglio di Amministrazione e per i coordinatori, strutturata con cadenza annuale e concepita come occasione di consolidamento delle competenze gestionali e di visione strategica. Un esempio recente è l'attivazione di un percorso sull'uso dell'intelligenza artificiale nella progettazione, che ha permesso ai responsabili di acquisire strumenti innovativi a supporto dell'attività di sviluppo e fundraising. Questo tipo di formazione si configura quindi come parte integrante della governance, orientata a rafforzare la capacità della cooperativa di leggere scenari complessi e di anticipare cambiamenti.

La seconda direttrice riguarda la formazione destinata ai lavoratori, inclusi lavoratori con background di svantaggio e all'interno di percorsi di inserimento lavorativo. Essa è mirata non solo all'acquisizione di competenze tecniche, ma anche alla crescita personale e professionale. I percorsi attivati negli ultimi anni hanno consentito di affrontare temi rilevanti per la quotidianità educativa e organizzativa, offrendo spazi di confronto e di apprendimento condiviso che hanno arricchito sia i singoli partecipanti sia i gruppi di lavoro.

Un elemento distintivo dell'approccio della cooperativa è la forte attenzione alla dimensione riflessiva e relazionale della formazione. Attraverso pratiche come la supervisione educativa, i momenti formativi diventano occasioni per elaborare l'esperienza, migliorare le dinamiche comunicative e rafforzare l'identità

Storie di Formazione 2025

professionale. In questo senso, la formazione non è soltanto trasferimento di contenuti, ma strumento di cura organizzativa, capace di alimentare motivazione, coesione e senso di appartenenza. Questo investimento ha un valore aggiunto che si riflette sull'intera comunità di lavoro: la diffusione delle competenze acquisite e la loro rielaborazione collettiva permettono infatti di accrescere il capitale sociale interno, generando ricadute positive sia sulla qualità dei servizi sia sulla capacità della cooperativa di affrontare in modo proattivo le sfide future.

Risulta così evidente la connessione e coerenza tra obiettivi aziendali, mission, e formazione. La formazione, pur essendo condizionata dalla disponibilità di risorse e dal sostegno esterno, è infatti progettata e orientata in coerenza con le traiettorie evolutive dell'organizzazione e la sua mission.

Un primo livello di coerenza riguarda la necessità di sostenere i processi di diversificazione e di avvio di nuove progettualità imprenditoriali a vocazione sociale. La formazione dei coordinatori e degli organi direttivi contribuisce a dotare la cooperativa di strumenti gestionali e innovativi, indispensabili per garantire la solidità economica e la qualità sociale delle iniziative. In questo senso, l'investimento sulle competenze manageriali e di progettazione si configura come condizione abilitante per l'attuazione delle strategie di medio-lungo periodo.

Ad un secondo livello, si evidenzia la coerenza tra la missione educativa della cooperativa e i percorsi formativi rivolti ai lavoratori, in particolare a coloro che provengono da contesti di svantaggio sociale o occupazionale. La formazione, in questi casi, non si limita a trasferire competenze operative, ma diventa parte di un più ampio percorso di empowerment, che rafforza l'autostima, le capacità relazionali e l'inserimento lavorativo. In tal modo, l'investimento formativo assume una duplice funzione: da un lato sostiene la crescita professionale degli individui, dall'altro concretizza la vocazione della cooperativa a essere attore di inclusione e promotore di opportunità.

Rispetto ai processi di trasformazione digitale, la formazione rappresenta invece uno strumento di accompagnamento e valorizzazione. In tali ambiti, l'apprendimento continuo mira a ridurre i rischi legati al cambiamento, a promuovere il coinvolgimento del personale e consolidare il modello organizzativo.

2.4 – Considerazioni riepilogative

Dall'analisi emerge una cooperativa in costante evoluzione, capace di coniugare radicamento territoriale e tensione verso l'innovazione. L'adattamento a contesti sociali eterogenei e la progressiva diversificazione dei servizi hanno rappresentato le basi di un percorso di consolidamento che oggi si traduce in una chiara strategia di sostenibilità e di posizionamento attivo nel sistema locale.

La scelta di investire in modelli ibridi, che integrano finalità educative e progettualità imprenditoriali a vocazione sociale, testimonia la volontà di rafforzare l'autonomia economica senza snaturare la mission originaria. Allo stesso tempo, le innovazioni organizzative interne – dalla digitalizzazione alla governance inclusiva – contribuiscono a costruire un modello più resiliente e partecipativo.

In questo quadro, la formazione assume un ruolo cruciale: non solo come risposta ai fabbisogni professionali, ma come leva strategica per sostenere i processi di cambiamento e per rafforzare l'identità educativa e sociale dell'ente. Emerge così una forte coerenza tra orientamenti strategici, capacità di innovazione e valorizzazione del capitale umano, a conferma della natura della cooperativa come learning organisation e generativa di valore sociale.

CAPITOLO 3 – IL PIANO FORMATIVO

3.1 – L'analisi del fabbisogno, metodologie e risultati

Il piano formativo analizzato prende avvio dall'esperienza della Locanda del Parco, ristorante e bistrot sociale situato all'interno del Parco Colonnetti, nato come iniziativa imprenditoriale della Cooperativa Mirafiori per coniugare inclusione, rigenerazione urbana e sostenibilità economica. La Locanda è oggi un presidio riconosciuto nel quartiere, punto di incontro tra cittadinanza, reti sociali e mondo del lavoro, e rappresenta un modello di impresa sociale che unisce finalità educative e comunitarie con l'erogazione di un servizio ristorativo aperto al pubblico.

Il fabbisogno formativo che ha dato origine al piano va interpretato alla luce di questa duplice natura. Da un lato, la cooperativa necessitava di personale qualificato nelle mansioni tipiche della ristorazione – cucina, sala, igiene, sicurezza alimentare – per garantire uno standard di servizio adeguato e competitivo. Dall'altro, era indispensabile sviluppare nei partecipanti anche competenze gestionali e di comprensione dei meccanismi organizzativi ed economici che regolano il funzionamento di un'impresa ristorativa, così da renderli consapevoli non solo del “saper fare” tecnico, ma anche della sostenibilità complessiva del progetto. Accanto a queste dimensioni operative, il piano è stato concepito come un percorso educativo e di empowerment personale, volto a rafforzare nei partecipanti fiducia, senso di responsabilità e capacità relazionali. La cooperativa ha inteso la formazione come un'occasione per integrare acquisizione professionale e crescita individuale, trasformando l'esperienza di apprendimento in un'occasione per acquisire strumenti concreti per un futuro lavorativo stabile e dignitoso.

La rilevazione del fabbisogno formativo è avvenuta attraverso un processo partecipativo, attivato su impulso della presidenza e sviluppato all'interno del tavolo di coordinamento del servizio. Tutte le figure coinvolte regolarmente nel tavolo di coordinamento – quattro educatori, il responsabile della Locanda e il presidente – hanno partecipato al processo di analisi e rilevazione, con l'obiettivo di integrare prospettive diverse e di tradurre le esigenze operative in un piano coerente con la missione educativa della cooperativa.

Dal confronto sono emersi bisogni molteplici. Da un lato, quelli legati al funzionamento quotidiano del ristorante, che richiedevano competenze pratiche di cucina, servizio in sala e rispetto delle normative. Dall'altro, la necessità di fornire ai partecipanti anche strumenti teorici e gestionali, utili a comprendere i meccanismi economici e organizzativi di un'impresa sociale. Questa impostazione ha permesso di superare una visione limitata alle mansioni di base, stimolando invece una maggiore consapevolezza dei processi che sostengono la sostenibilità del progetto.

Il fabbisogno è stato quindi definito in termini “ibridi”, intrecciando la dimensione tecnico-professionale con quella educativa: formare operatori capaci di svolgere compiti concreti e al tempo stesso di comprendere il significato più ampio del loro inserimento in un contesto comunitario e imprenditoriale.

Tale impostazione dell'analisi, capace di coinvolgere figure interne di direzione strategica, coordinamento e a diretto contatto con i beneficiari, è riassumibile in un approccio partecipativo e multilivello, coerente con le buone prassi di analisi dei fabbisogni formativi. Ulteriore elemento capace di rafforzare tale approccio è il ricorso a un tavolo di coordinamento continuo, che non nasce e muore per la sola analisi iniziale ma che garantisce coerenza, efficacia ed efficienza lungo l'intero processo, aumentando al contempo il senso di responsabilità e accountability degli attori coinvolti.

Come già visto, il risultato di questo percorso è stata l'identificazione di fabbisogni ibridi, integrati e coerenti, che tengono insieme dimensioni operative, gestionali ed educative. L'analisi ha inoltre tenuto conto di aspetti metodologici e di ingaggio dei partecipanti, partendo dalle risorse e competenze effettivamente disponibili. È così emersa la necessità di bilanciare contenuti teorici e riflessivi, capaci di stimolare crescita personale, consapevolezza e responsabilizzazione, con contenuti pratici e immediatamente applicabili nel contesto lavorativo. Tale equilibrio rappresenta un fattore determinante affinché la formazione possa rispondere allo

Storie di Formazione 2025

stesso tempo alle esigenze di funzionamento del servizio, alle traiettorie di sviluppo individuale, e all'ingaggio dei partecipanti, rafforzandone così l'efficacia complessiva.

3.2 – Dalla progettazione alla valutazione degli esiti della formazione

La fase di progettazione del piano formativo si è tradotta nella definizione di un percorso strutturato e modulare, in grado di rispondere sia alle esigenze operative della Locanda sia agli obiettivi educativi della cooperativa. Sono state previste due azioni formative da 100 ore ciascuna, organizzate in modo da integrare momenti di aula con attività pratiche.

I contenuti sono stati individuati con l'obiettivo di coprire l'intero spettro delle competenze necessarie a una figura professionale nei servizi di sala e bar, articolandosi in: organizzazione aziendale e del lavoro, gestione delle risorse umane, qualità e customer satisfaction, tecniche di comunicazione, nozioni di gastronomia ed enologia, normativa di settore, tecniche di sala, bar e sommelieria. Tale articolazione ha permesso di coniugare competenze di carattere più gestionale e organizzativo con abilità strettamente operative e pratiche. Un elemento innovativo è stata l'inclusione di moduli su customer satisfaction e fidelizzazione, temi tipicamente legati al settore privato, ma qui riletti in chiave sociale come strumento di responsabilizzazione e cura della relazione con la clientela e di comunicazione delle peculiarità di un servizio di ristorazione sociale.

La docenza è stata affidata a professionisti esterni con esperienza consolidata nel settore, con l'integrazione di docenze interne riguardanti il modello di business e organizzativo specifici della Locanda e della cooperativa, a garanzia della qualità tecnica dei contenuti e della loro coerenza. Inoltre è stata garantita la presenza di un referente interno con funzioni di microplanning, accompagnamento e personalizzazione dei percorsi lungo tutta la formazione. Questa scelta ha consentito di mantenere coerenza con la missione dell'ente, integrando competenze specialistiche con un approccio educativo e inclusivo.

L'erogazione della formazione ha coinvolto sei partecipanti con percorsi personali eterogenei, accomunati dalla condizione di disoccupazione e da un basso livello di scolarizzazione. Per rispondere in modo efficace a tali caratteristiche, il percorso è stato organizzato secondo una logica ibrida, che ha saputo bilanciare moduli teorici e pratici. Le attività pratiche – come le tecniche di caffetteria, il servizio del vino o le simulazioni di sala – hanno rappresentato una componente centrale, direttamente spendibile nelle attività quotidiane e percepita come particolarmente utile dai partecipanti. Parallelamente, i moduli teorici hanno approfondito temi gestionali, organizzativi ed economici, offrendo ai partecipanti la possibilità di comprendere i meccanismi che regolano la sostenibilità di un'impresa sociale. Questo equilibrio ha permesso non solo di accrescere competenze tecniche, ma anche di favorire una maggiore consapevolezza del ruolo, incoraggiando i partecipanti a "alzare l'asticella" rispetto alle sole mansioni operative.

La didattica è stata supportata da un referente interno costantemente presente, che ha svolto funzioni di microplanning e personalizzazione, garantendo coerenza tra i contenuti e i bisogni reali del gruppo. Anche i responsabili della Locanda e l'équipe educativa hanno partecipato attivamente, trasformando la formazione in un momento di condivisione e di scambio. Questa scelta ha contribuito a rafforzare il senso di appartenenza e ad accrescere la percezione di utilità del percorso, rendendo i partecipanti parte di un progetto comune.

Dal punto di vista organizzativo, particolare attenzione è stata riservata alla gestione dei tempi: le lezioni sono state collocate nelle giornate di lunedì, a settimane alterne, con orari calibrati per ridurre l'impatto sulla vita privata dei partecipanti e favorire la continuità della frequenza. Tale accorgimento, insieme alla costante disponibilità del tutor, ha favorito la partecipazione e ha ridotto il rischio di abbandoni.

L'esperienza formativa si è così configurata come un percorso non solo di apprendimento tecnico, ma anche di crescita personale ed educativa: i partecipanti hanno potuto sperimentarsi in nuove competenze, superare limiti individuali e restituire quanto appreso ai colleghi, innescando processi virtuosi di scambio e diffusione delle competenze all'interno del gruppo di lavoro. In questa prospettiva, la formazione ha assunto le caratteristiche di un vero e proprio processo di responsabilizzazione, coerente con le finalità di empowerment che guidano la missione della cooperativa.

Storie di Formazione 2025

Il piano formativo è stato seguito da un sistema di monitoraggio continuo, finalizzato a garantire la qualità delle attività e a rispondere in tempo reale alle necessità emerse. Accanto agli strumenti formali di verifica – come il controllo delle presenze e la raccolta dei registri didattici – è stata data grande importanza a pratiche di osservazione diretta e al confronto periodico tra tutor e referenti interni, in modo da valutare la progressione dei partecipanti e adattare di volta in volta i contenuti.

Elemento distintivo è stato il ruolo dei responsabili interni, che hanno garantito una presenza costante lungo tutto il percorso. La loro funzione non si è limitata alla gestione organizzativa, ma ha assunto anche una dimensione educativa: accompagnare i partecipanti, sostenerli nelle difficoltà e incoraggiarli a riconoscere i progressi raggiunti. Questa presenza ha contribuito a rafforzare il senso di fiducia e a rendere il percorso più accessibile anche a chi partiva da situazioni di maggiore fragilità. Il monitoraggio è stato inoltre integrato da un lavoro di accompagnamento educativo personalizzato, condotto dall'équipe della Locanda. Attraverso colloqui individuali, momenti di restituzione collettiva e la valorizzazione delle esperienze quotidiane, i partecipanti hanno potuto riflettere sui propri apprendimenti e comprenderne meglio l'applicabilità nelle pratiche lavorative. Questo ha permesso di consolidare non solo le competenze tecniche, ma anche le capacità relazionali e di autonomia, in coerenza con la vocazione inclusiva della cooperativa.

La valutazione del percorso è stata impostata su approcci soprattutto qualitativi. A livello operativo, sono stati utilizzati indicatori standard come la registrazione delle presenze e la verifica del completamento delle ore formative, ma questi dati quantitativi sono stati affiancati da modalità di osservazione più dirette e contestuali. Docenti, tutor e referente interno hanno infatti svolto un ruolo attivo di osservazione sistematica, annotando progressi e difficoltà sia sul piano tecnico sia su quello relazionale. La valutazione è stata quindi intesa come processo dinamico, non limitato a momenti conclusivi ma distribuito lungo l'intero arco del percorso.

Un ulteriore strumento è stato rappresentato dai feedback raccolti dai partecipanti, in particolare in momenti non strutturati e informali. Questo ha permesso di cogliere aspetti motivazionali e percezioni di utilità dei contenuti, elementi fondamentali in un percorso che ambiva non solo a trasmettere competenze ma anche a rafforzare consapevolezza e responsabilizzazione. In questa chiave, la metodologia di valutazione adottata si avvicina ai principi dell'action learning: il momento formativo è diventato occasione per riflettere sull'azione e consolidare l'apprendimento, favorendo un trasferimento immediato delle competenze acquisite nell'esperienza lavorativa. Questa impostazione ha rafforzato l'efficacia complessiva del piano, trasformandolo da semplice training tecnico a processo integrato di sviluppo professionale e personale.

3.3 – Considerazioni riepilogative

L'insieme delle evidenze raccolte nei paragrafi precedenti restituisce l'immagine di un piano formativo concepito e realizzato in maniera coerente con la missione e gli orientamenti strategici della Cooperativa Mirafiori. Dalla fase di analisi del fabbisogno è emersa la volontà di interpretare la formazione non solo come risposta tecnica a esigenze di funzionamento della Locanda, ma come processo capace di integrare dimensione operativa, gestionale ed educativa. La scelta di adottare un approccio partecipativo e multilivello ha consentito di far emergere fabbisogni "ibridi", frutto del confronto tra prospettive differenti (direzione, coordinamento, operatori, beneficiari), ponendo le basi per un percorso realmente aderente ai bisogni.

La successiva fase di progettazione ed erogazione ha tradotto tali fabbisogni in un impianto formativo strutturato, caratterizzato da un equilibrio tra moduli teorici e attività pratiche. La combinazione di contenuti gestionali ed esperienziali ha rappresentato una leva per rafforzare da un lato le competenze tecniche e dall'altro la responsabilizzazione dei partecipanti, in coerenza con gli obiettivi di empowerment promossi dalla cooperativa. L'attenzione all'organizzazione didattica, alla gestione dei tempi e alla personalizzazione del percorso attraverso il ruolo del tutor interno hanno costituito ulteriori elementi di qualità metodologica.

Storie di Formazione 2025

Il sistema di monitoraggio e valutazione, infine, ha confermato l'impostazione riflessiva e inclusiva del piano: il processo valutativo ha funzionato come occasione di apprendimento continuo, favorendo consapevolezza e trasferibilità delle competenze. In questa prospettiva, il piano si configura come una buona pratica di apprendimento situato e di action learning, in cui la formazione diventa parte integrante del lavoro e dell'esperienza comunitaria.

Nel complesso, il capitolo evidenzia come la cooperativa abbia saputo utilizzare la formazione come strumento strategico non solo per qualificare professionalmente i lavoratori, ma anche per consolidare il proprio modello di impresa sociale, capace di integrare efficacia operativa e finalità educative.

CAPITOLO 4 – L'IMPATTO DELLA FORMAZIONE

4.1 – I cambiamenti generati dalla formazione

L'impatto più immediato del piano formativo si è manifestato nei percorsi individuali dei partecipanti, che hanno potuto sperimentare un'evoluzione significativa sia sul piano tecnico-professionale sia su quello personale ed educativo.

Dal punto di vista tecnico, il percorso ha consentito di acquisire competenze specifiche relative ai servizi di sala e bar: dalla gestione corretta della caffetteria alle tecniche di servizio del vino, fino all'uso adeguato delle attrezzature e alle procedure di sommelieria di base. Alcuni partecipanti hanno ricordato come momenti particolarmente formativi l'apprendimento delle tecniche di degustazione e la maggiore sicurezza acquisita nel consigliare e aprire bottiglie di vino davanti ai clienti senza imbarazzo, aspetti che hanno migliorato l'operatività quotidiana e aumentato la sicurezza nell'affrontare le mansioni.

Accanto a queste abilità operative, la formazione ha introdotto elementi di gestione e organizzazione tipici del settore ristorativo, tradizionalmente poco accessibili a persone con percorsi di svantaggio. Temi come il food cost, la gestione delle prenotazioni e dei flussi di servizio, la cura della relazione con il cliente sono stati percepiti dai partecipanti come strumenti utili per comprendere il funzionamento complessivo di un'impresa sociale, stimolare una visione più ampia e completa del proprio lavoro, aumentare il senso di responsabilità e protagonismo.

L'esperienza ha inoltre prodotto effetti rilevanti sul piano della crescita personale ed educativa. I partecipanti hanno manifestato maggiore responsabilizzazione, una più solida fiducia nelle proprie capacità e la disponibilità a mettersi alla prova in compiti inizialmente percepiti come troppo complessi. In alcuni casi, le competenze apprese sono state trasferite spontaneamente ai colleghi, generando dinamiche di apprendimento tra pari: ad esempio, spiegando le corrette tecniche di servizio al banco o supportando i compagni meno esperti. Questo ha consolidato ulteriormente i risultati del percorso, trasformando i partecipanti da beneficiari di formazione a risorse attive per l'organizzazione.

Complessivamente, il piano ha favorito un cambiamento nella consapevolezza del ruolo professionale: da semplici esecutori di compiti, i partecipanti si sono percepiti come soggetti attivi di un progetto imprenditoriale e sociale, capaci di contribuire in modo significativo sia alla qualità del servizio sia al valore educativo della Locanda.

Oltre agli effetti sui singoli, il piano formativo ha generato ricadute rilevanti anche sul piano organizzativo. La più immediata è rappresentata dall'inserimento lavorativo di quattro partecipanti presso la Locanda del Parco, che ha permesso di consolidare l'organico e di garantire una maggiore stabilità operativa. Questi inserimenti non hanno avuto solo una funzione numerica, ma hanno contribuito a introdurre nuove competenze e professionalità, rafforzando la capacità complessiva del servizio e migliorando la gestione quotidiana. I responsabili hanno sottolineato come i lavoratori formati abbiano portato entusiasmo e stimoli, introducendo pratiche più corrette e consapevoli nella gestione della sala e del bar.

Un ulteriore livello di impatto ha riguardato il team interno della Locanda e della cooperativa. La partecipazione congiunta di responsabili, tutor ed équipe educativa al percorso formativo ha favorito una maggiore coesione, creando occasioni di confronto che hanno permesso di allineare visioni e pratiche. Il piano ha così contribuito a sviluppare un linguaggio comune tra figure con ruoli differenti, facilitando la collaborazione quotidiana. L'esperienza ha inoltre generato processi di apprendimento reciproco: i lavoratori formati hanno condiviso con i colleghi le competenze acquisite, mentre i responsabili hanno potuto sperimentare nuove modalità di accompagnamento e supervisione. Questo scambio ha rafforzato la percezione di far parte di un progetto unitario, riducendo le distanze tra ruoli e consolidando la cultura organizzativa della cooperativa come comunità di pratica.

Storie di Formazione 2025

Il piano ha contribuito anche a consolidare l'immagine esterna della cooperativa, rafforzando la sua capacità di presentarsi come realtà capace di coniugare qualità del servizio e inclusione sociale. La Locanda, grazie alla formazione, ha potuto proporsi come un ristorante sociale non soltanto attento al valore educativo, ma anche competitivo sul piano professionale. Questo ha avuto ricadute positive sulla reputazione della cooperativa, che ha potuto dimostrare concretamente la possibilità di realizzare inserimenti lavorativi qualificanti in un contesto di impresa sociale.

Infine, il percorso formativo ha avuto effetti che si sono estesi oltre i confini della cooperativa, generando ricadute sul territorio e sui beneficiari indiretti. La maggiore competenza dei lavoratori ha innalzato gli standard professionali, traducendosi in un'accoglienza più curata, in una gestione più attenta dei flussi e in una relazione più consapevole con l'utenza. In questo senso, la formazione ha contribuito non solo al benessere dei lavoratori, ma anche all'esperienza delle persone che frequentano la Locanda e alla comunicazione dei valori sottostanti l'iniziativa. Sul piano simbolico, l'esperienza ha rappresentato una dimostrazione concreta della possibilità di conciliare inclusione e qualità, superando stereotipi che spesso associano i percorsi di inserimento lavorativo a una minore professionalità. Il fatto che persone con esperienze di svantaggio abbiano potuto acquisire competenze spendibili e applicarle in un contesto reale, contribuendo al buon funzionamento del servizio, rappresenta un messaggio positivo per il quartiere e per la comunità di riferimento.

4.2 – Considerazioni riepilogative

L'analisi complessiva dell'impatto del piano formativo conferma la coerenza tra gli obiettivi iniziali e i risultati raggiunti, mettendo in luce come la formazione abbia agito su più livelli – individuale, organizzativo e territoriale – con effetti tra loro complementari.

Sul piano individuale, i partecipanti hanno acquisito competenze tecniche immediatamente spendibili e hanno maturato una maggiore consapevolezza del proprio ruolo professionale. L'esperienza ha favorito processi di responsabilizzazione e di empowerment personale, trasformando la formazione in un'occasione di crescita educativa oltre che lavorativa.

Sul piano organizzativo, la cooperativa ha potuto contare su nuove risorse formate e motivate, capaci di rafforzare la qualità e la stabilità del servizio. L'impatto ha riguardato anche la coesione del team, con la creazione di un linguaggio comune e l'attivazione di dinamiche di apprendimento reciproco. La formazione si è dunque configurata come strumento di sviluppo non solo delle singole professionalità, ma dell'intera comunità organizzativa.

Sul piano territoriale e simbolico, la Locanda ha rafforzato il proprio ruolo di presidio comunitario, capace di coniugare inclusione e qualità. L'esperienza ha contribuito a migliorare la percezione del servizio da parte degli utenti e ha trasmesso un messaggio forte alla comunità: l'inserimento lavorativo di persone con percorsi di svantaggio può produrre valore, generando al tempo stesso professionalità e coesione sociale.

Nel complesso, il piano formativo può essere letto come una buona pratica di work-based learning e di action learning, in cui l'apprendimento si radica nell'esperienza concreta e diventa parte integrante dei processi lavorativi e comunitari. Pur restando alcune criticità legate ai tempi e all'eterogeneità dei livelli di partenza, il percorso ha dimostrato l'efficacia della formazione come leva strategica per l'empowerment delle persone, il rafforzamento organizzativo e l'innovazione sociale nel territorio.

CAPITOLO 5 – CONCLUSIONI

5.1 – Gli elementi abilitanti della formazione

L'analisi del percorso realizzato evidenzia una serie di fattori abilitanti che ne hanno sostenuto l'efficacia e che possono essere considerati tratti distintivi della metodologia adottata.

Un primo elemento riguarda **l'approccio partecipativo e multilivello all'analisi del fabbisogno**, che ha visto il coinvolgimento del presidente, dei responsabili della Locanda e degli educatori in un tavolo di coordinamento stabile. Questa scelta ha garantito la possibilità di integrare prospettive differenti – strategiche, operative ed educative – e di tradurre i fabbisogni in obiettivi formativi concreti e coerenti con la missione della cooperativa.

Determinante è stata inoltre la **presenza di un tutor e referente interno fortemente coinvolto**, che ha svolto funzioni di microplanning, personalizzazione e accompagnamento costante. Tale figura ha rappresentato un ponte tra docenti esterni, organizzazione e partecipanti, assicurando la coerenza complessiva del percorso e sostenendo in modo diretto i lavoratori e l'équipe. La sua funzione non si è limitata a quella organizzativa, ma ha avuto un forte valore educativo, contribuendo a consolidare la motivazione e la fiducia dei partecipanti.

Altro aspetto rilevante è **l'equilibrio tra teoria e pratica**: da un lato, i moduli tecnici e operativi (caffetteria, vino, sala) hanno fornito competenze immediatamente spendibili; dall'altro, i contenuti gestionali ed economici (food cost, customer satisfaction, gestione prenotazioni) hanno favorito una più ampia consapevolezza del funzionamento di un'impresa sociale. Questo bilanciamento ha consentito di rispondere alle esigenze di professionalizzazione immediata senza rinunciare a obiettivi di responsabilizzazione e crescita personale.

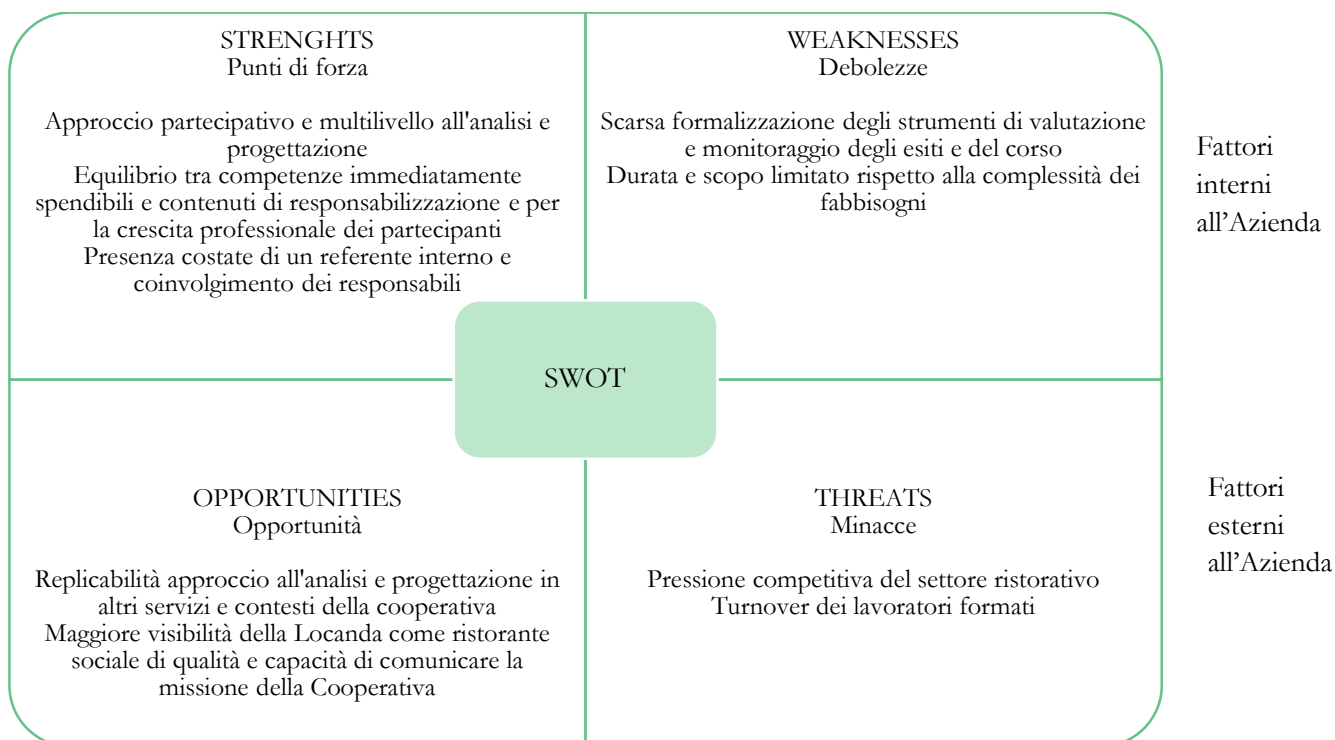
La formazione è stata inoltre rafforzata dal **coinvolgimento attivo dei responsabili e dell'équipe educativa**, che non si sono limitati a un ruolo di supervisione ma hanno partecipato attivamente alle attività, favorendo un clima di apprendimento condiviso. Ciò ha permesso di rafforzare il senso di appartenenza e di ridurre le distanze tra ruoli, trasformando il piano formativo in un'esperienza di team building oltre che di crescita individuale.

Un ulteriore fattore abilitante è stata la **gestione attenta delle modalità organizzative**, con orari calibrati (lezioni il lunedì, a settimane alterne) e un impianto pensato per agevolare la partecipazione anche di persone con vincoli personali e familiari. Questa attenzione logistica ha contribuito a contenere il rischio di abbandoni e a mantenere alto il livello di partecipazione.

Infine, l'elemento che attraversa tutte le fasi del piano è la **coerenza con la missione della cooperativa**: la formazione non è stata concepita come attività accessoria o tecnica, ma come leva di empowerment, inclusione e responsabilizzazione. Questa coerenza valoriale ha reso possibile trasformare un percorso professionalizzante in una pratica di innovazione sociale, riconosciuta all'interno dell'organizzazione e con ricadute sul territorio.

Tali elementi abilitanti trovano riscontro in una lettura SWOT, utile a evidenziare in modo sintetico i punti di forza e di debolezza del piano formativo, nonché le opportunità e le minacce che ne accompagnano lo sviluppo e la possibile replicabilità. La seguente rappresentazione grafica permette di cogliere immediatamente la natura multidimensionale del percorso e le sue prospettive future.

Figura 1 – Analisi SWOT del piano formativo



La SWOT analysis evidenzia come i punti di forza e le opportunità prevalgano sulle criticità, delineando un modello con ampi margini di consolidamento e replicabilità in contesti caratterizzati da obiettivi simili. Gli aspetti di debolezza e le minacce individuate non mettono in discussione l'impianto del percorso, ma sottolineano la necessità di investire in continuità formativa e accompagnamento nel tempo. In questa prospettiva, la formazione realizzata può essere considerata una buona prassi capace di coniugare innovazione organizzativa, inclusione e sostenibilità.

5.2 – Le buone prassi formative aziendali

Dall'esperienza formativa emergono alcune buone prassi che, pur radicate nel contesto peculiare di una cooperativa sociale, possono offrire spunti rilevanti anche per altre tipologie di imprese. La specificità di tali prassi risiede nella capacità di coniugare obiettivi tecnici e produttivi con finalità educative e inclusive, trasformando la formazione in uno strumento di empowerment e innovazione sociale.

Tavolo di coordinamento come luogo di analisi e progettazione condivisa. Il percorso è stato avviato e gestito da un tavolo di coordinamento che ha coinvolto presidenza, educatori e responsabili della Locanda. Questo strumento ha permesso di integrare esigenze strategiche, operative ed educative, dando vita a un'analisi dei fabbisogni partecipata e multilivello. In un contesto di cooperativa sociale, il tavolo ha favorito la coerenza tra mission e contenuti formativi; in altri tipi di imprese, rappresenta un modello utile per rafforzare il dialogo tra management, responsabili operativi e lavoratori.

Tutor e referente interno come ponte tra formazione ed organizzazione. La presenza costante di un tutor interno ha garantito continuità, personalizzazione e supporto motivazionale ai partecipanti. Questa figura ha svolto una funzione di accompagnamento educativo, fondamentale in un contesto caratterizzato da lavoratori con esperienze di svantaggio, ma replicabile anche in altri ambiti come strumento per aumentare l'efficacia e la trasferibilità della formazione in azienda.

Storie di Formazione 2025

Equilibrio tra teoria e pratica per una formazione responsabilizzante. L'articolazione dei contenuti ha saputo bilanciare attività pratiche immediatamente spendibili (caffetteria, sala, bar) con moduli teorici su gestione, customer satisfaction e food cost. Per una cooperativa sociale, questo equilibrio ha permesso di unire professionalizzazione e consapevolezza; per altre imprese, rappresenta una buona prassi per rendere la formazione non solo addestramento tecnico, ma leva di crescita professionale e di responsabilità.

Formazione come leva di coesione e apprendimento collettivo. Il coinvolgimento diretto dei responsabili e dell'équipe educativa ha trasformato la formazione in un'esperienza condivisa, generando coesione interna e attivando processi di peer learning. In un contesto cooperativo questo rafforza la cultura di comunità; in altre realtà, dimostra come la formazione possa contribuire al team building e al rafforzamento della cultura organizzativa.

Valutazione continua in ottica di action learning. Il monitoraggio costante, basato su osservazioni in itinere, feedback dei partecipanti e momenti di riflessione collettiva, ha reso la valutazione parte integrante del processo formativo. Nella cooperativa, ciò ha favorito consapevolezza ed empowerment; in altre imprese, può costituire un modello per trasformare la valutazione da mero adempimento a strumento di apprendimento organizzativo.

5.3 – Conclusioni

L'analisi condotta ha evidenziato come il piano formativo realizzato dalla Cooperativa Mirafiori abbia rappresentato molto più di un intervento tecnico di qualificazione professionale: si è configurato come un processo integrato di crescita individuale, sviluppo organizzativo e innovazione sociale.

Sul piano dei risultati immediati, la formazione ha consentito ai partecipanti di acquisire competenze operative e gestionali spendibili, rafforzando la loro autonomia e capacità di inserirsi in modo attivo e consapevole nel contesto lavorativo. Parallelamente, ha generato cambiamenti significativi nella cultura organizzativa della cooperativa, promuovendo coesione interna, apprendimento reciproco e un linguaggio comune tra ruoli differenti.

L'impatto si è esteso anche al territorio, rafforzando l'immagine della Locanda del Parco come ristorante sociale capace di coniugare inclusione e qualità, e trasmettendo un messaggio positivo alla comunità sul valore della formazione come strumento di empowerment.

L'analisi degli elementi abilitanti, della SWOT e delle buone prassi ha messo in luce le caratteristiche che hanno reso efficace il percorso: approccio partecipativo, equilibrio tra teoria e pratica, ruolo del tutor interno, coerenza con la missione educativa della cooperativa. Si tratta di fattori che, pur specifici di un contesto di impresa sociale, offrono indicazioni rilevanti anche per altre organizzazioni che intendano utilizzare la formazione come leva strategica.

Restano alcune sfide aperte, legate alla necessità di consolidare nel tempo gli apprendimenti, garantire continuità formativa e ridurre i rischi di dispersione del capitale umano. Allo stesso tempo, emergono opportunità di replicare il modello in altri ambiti della cooperativa e di rafforzare le reti territoriali come moltiplicatori di impatto.

In conclusione, il percorso analizzato si configura come una buona pratica di formazione integrata, capace di generare valore a tre livelli: per le persone, che trovano occasioni di crescita e inserimento; per l'organizzazione, che rafforza competenze e coesione; per la comunità, che beneficia di servizi di qualità e di un modello innovativo di inclusione sociale.

BIBLIOGRAFIA E SITOGRAFIA

Piano formativo “Servizi Ristorativi nella Locanda del Parco” (ID 375257): formulario, report finale, relazione di autovalutazione.

Sito aziendale:

<https://www.cooperativamirafiori.com/>

ALLEGATO A - SCHEDA SINTETICA

Nome Azienda	Cooperativa Sociale Mirafiori Onlus
Regione	Piemonte
Settore di Attività Economica	Servizi sociali ed educativi - Ristorazione sociale
Ambito tematico strategico (selezionare)	☐ Innovazione digitale e tecnologica, di processo e di prodotto ☐ Transizione Verde ed Economia Circolare ☐ Competenze di base e digitali ☒ Politiche Attive del lavoro ☐ Fondo Nuove Competenze
Piano Formativo	Canale di Finanziamento: Conto Sistema ID Piano: 375257 Titolo Piano: Servizi Ristorativi nella Locanda del Parco Soggetto Attuatore (per i Piani CS): Cooperativa Mirafiori
Tematiche formative	Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro, elementi e procedure di gestione delle risorse umane, modello organizzativo e di business dell'azienda, controllo di qualità, customer satisfaction, fidelizzazione del cliente e tecniche di ascolto e comunicazione, elementi di gastronomia ed enologia, tecniche di sala e servizio bar
Modalità didattiche	Aula teorica, laboratori pratici, tutoraggio e affiancamento sul lavoro.
Risultati della formazione	4 assunzioni presso la Locanda del Parco, acquisizione di competenze tecniche, crescita in responsabilizzazione e consapevolezza professionale, maggiore coesione e senso di appartenenza al gruppo di lavoro.
Buone Prassi Formative	Tavolo di coordinamento multilivello e partecipata per analisi e progettazione, tutor e referente interno come figura di ponte e accompagnamento educativo, equilibrio teoria e pratica e contenuti tecnici e gestionali, formazione come leva di team building.