

# Baricentro: il servizio civile in un centro giovani culturale

## *Cooperativa Sociale Smart Onlus*

[Data di presentazione: 18/04/2025]

**Il progetto prevede il coinvolgimento di massimo 4 giovani  
presso i Centri Giovani Smart Lab di Rovereto (2 persone) e Cantiere 26 di Arco (2 persone)**

### INDICE

1. PRESENTAZIONE DELL'ENTE, I CENTRI GIOVANI, L'APPROCCIO VERSO LO SCUP	Pag. 2
2. COSA IMPARERA' IL/LA GIOVANE	Pag. 4
3. LE ATTIVITA'	Pag. 7
4. VALUTAZIONE DEL POTENZIALE	Pag. 9
5. LA FORMAZIONE SPECIFICA	Pag. 10
6. IL RUOLO DELL'OLP E LE ALTRE RISORSE UMANE COINVOLTE	Pag. 12
7. IL MONITORAGGIO E LA VALUTAZIONE	Pag. 13
8. CONTATTI COL TERRITORIO	Pag. 13
9. FORMAZIONE ALLA CITTADINANZA ATTIVA E ALLA SOSTENIBILITA'	Pag. 14

# 1. PRESENTAZIONE DELL'ENTE, I CENTRI GIOVANI, L'APPROCCIO VERSO LO SCUP

**La Cooperativa Sociale Smart<sup>1</sup>** è una cooperativa sociale di tipo A, nata nel 2015 a Rovereto, che opera negli ambiti delle Politiche Giovanili e Culturali. Si pone l'obiettivo di far sì che ogni giovane che incontra abbia la possibilità di affrontare il proprio sviluppo di adulto in un contesto accogliente, aperto, formativo, che offra opportunità in termini di risorse e collaborazioni, per poter contribuire allo sviluppo della Comunità.

Coop Smart è specializzata nella gestione di centri socio-culturali, in particolare gestisce il Centro Giovani Smart Lab a Rovereto dal 2015 e il Centro Giovani Cantiere 26 a Arco dal 2024. Nello statuto della cooperativa è citata la metodologia dello Youth Work<sup>2</sup>, rifacendosi agli orientamenti europei. Nella visione di Smart le Politiche giovanili e quelle culturali si intrecciano e le/i giovani sono "fattore culturale" di crescita del Paese e non un "problema sociale" da risolvere. I centri giovani, puntando ad essere uno di quegli spazi fisici dove ciò può accadere, diventano quindi luoghi di innovazione giovanile, di connessione e creazione di ponti, di formazione al lavoro e di sperimentazione culturale.

Coop Smart crede nei seguenti valori su cui si fonda la gestione dei Centri:

1. Giovani come potenziali innovatori in un contesto intergenerazionale;
2. La creazione di reti, lo sviluppo della comunità e la partecipazione;
3. L'inclusione sociale, l'accoglienza, i valori costituzionali;
4. La cultura come strumento per perseguire gli obiettivi di sviluppo sostenibile Agenda 2030.

**I Centri Giovani Smart Lab Rovereto e Cantiere 26 Arco** sono luoghi abitati da persone di tutte le età, in cui hanno luogo moltissime attività realizzate da moltissimi soggetti. I gestori sono le/i giovani stesse/i e infatti sia a Smart Lab che a Cantiere 26 l'età media di operatrici e operatori è sui 30-35 anni.

Sono luoghi di scoperta, fiducia, apprendimento, crescita, amicizia, innovazione. Luoghi relazionali e abilitanti che operano come *bene comune* per tutta la cittadinanza, in cui la comunità è protagonista, attivamente coinvolta, ma soprattutto accogliente verso la popolazione giovanile compresa tra i 16 e i 35 anni. Gli ambiti di attività sono:

- incubatore di idee in sinergia con il piano giovani di zona e i suoi progettisti: ogni anno si svolgono nei centri dai 5 ai 10 progetti;
- cultura e creatività: ogni centro accoglie una programmazione culturale intensa soprattutto in fascia pomeridiana serale, dalla musica (live, djset) al teatro (spettacoli, stand up comedy..), dai gruppi di lettura e ascolto a eventi divulgativi sulle politiche giovanili e altri temi di attualità;
- imprenditorialità giovanile: ospitiamo laboratori e corsi di formazione su competenze specialistiche o trasversali, progetti imprenditivi;

---

<sup>1</sup> <https://www.cooperativasmart.it/>

<sup>2</sup> Art. 149, par. 2, del Trattato di Maastricht, 7 febbraio 1992. Pratica di lavoro, riconosciuta dalla Strategia europea per la gioventù, in cui gli educatori si considerano partner alla pari delle/dei giovani in un processo di apprendimento reciproco, che ha lo scopo di creare un'economia basata su conoscenza, istruzione, innovazione, adattabilità e coinvolgimento attivo nella società, consentendo alle/ai giovani di sviluppare il loro capitale umano, rafforzare quello sociale e far cambiare eventuali comportamenti a rischio.

- cittadinanza attiva e inclusione sociale: una miriade di iniziative e progetti realizzati nelle sale dalle associazioni locali;
- stili di vita sani e sport: dai corsi di ballo ai cicli di incontro sul benessere.

Tutto ciò fa sì che chi opera come lavoratore/trice o volontario/a nella gestione degli spazi sia un po' un regista, con attenzione alle mansioni concrete che devono essere svolte (servire al bar, predisporre le sale, curare la parte tecnica..) ma anche alla dimensione relazionale, dall'accogliere all'informare, dal dialogare al condividere.

Il Centro Giovani può essere quindi soprattutto per un/a giovane in servizio civile una palestra dove poter sperimentare sia competenze specifiche sia sviluppare la propria vocazione civica.



*Smart Lab, Rovereto*<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> <https://www.instagram.com/smartlabrovereto>



*Cantiere 26, Arco<sup>4</sup>*

### **L'approccio della Cooperativa Smart verso lo SCUP**

La Cooperativa Smart promuove un approccio innovativo in cui il Servizio Civile Provinciale si inserisce come una vera e propria opportunità di co-creazione e sperimentazione. Lo SCUP rappresenta infatti un'importante occasione di crescita personale e professionale per le/i giovani, offrendo loro la possibilità di acquisire competenze, responsabilità e una maggiore consapevolezza sociale. Al tempo stesso, costituisce una preziosa risorsa per i due Centri Giovani, che, grazie al coinvolgimento attivo delle/dei giovani, possono crescere, svilupparsi e innovarsi costantemente. La presenza delle/dei giovani porta nuova energia, idee e punti di vista freschi, contribuendo ad arricchire le proposte educative e culturali dei Centri. Questa sinergia non solo migliora la qualità delle attività offerte, ma permette anche di costruire un ambiente di lavoro e collaborazione dinamico e inclusivo, capace di adattarsi ai bisogni in evoluzione delle generazioni più giovani. Questa modalità di lavoro rispecchia appieno i valori dello **Youth Work**, centrati sull'empowerment, la partecipazione attiva e il coinvolgimento dei giovani nella costruzione di comunità più coese e solidali.

## **2. COSA IMPARERÀ LA/IL GIOVANE**

Il progetto si propone di offrire **un percorso formativo e professionalizzante nell'ambito della somministrazione di cibo e bevande e dell'accoglienza in uno spazio socio-culturale polifunzionale, un**

---

<sup>4</sup> <https://bento.me/cantiere26>

luogo che è bene comune e punto di aggregazione, dove i giovani sono i protagonisti in qualità di fruitori ma anche nel prendersene cura e nel portare iniziative.

Le/i ragazze/i in servizio civile verranno accolte/i e inserite/i in un team di lavoro e avranno l'opportunità di scoprire cosa significa gestire uno spazio come quelli dei Centri Giovani di Rovereto e Arco, attraverso attività come la somministrazione, l'accoglienza del pubblico e la cura quotidiana degli ambienti. Scopriranno cosa significa gestire spazi in un'ottica di avvicinare le/i giovani alla cosa pubblica, al bene comune, vestendo un ruolo di giovani protagonisti delle Politiche Giovanili. Grazie all'affiancamento dei membri della Cooperativa e dei team operativi dei Centri, comprenderanno come anche mansioni all'apparenza semplici possano essere fondamentali per prendersi cura di uno spazio pubblico. Impareranno, infatti, che attraverso queste azioni si può non solo garantire un ambiente accogliente e funzionale, ma anche contribuire ad intercettare i bisogni del territorio, valorizzarne il tessuto culturale e costruire relazioni significative con la comunità.

L'esperienza sarà di grande utilità per le/ai ragazze/i poiché darà loro modo di avvicinarsi ad una professione molto concreta e spendibile dopo il periodo di SCUP.

Le/i ragazze/i in servizio civile e il team che gestisce il Centro, in una logica di peer education, potranno imparare gli uni dagli altri, scambiandosi idee e opinioni, lavorando in sinergia per diventare sempre più competenti.

#### **Obiettivi generali:**

- **PERCORSO FORMATIVO E PROFESSIONALIZZANTE**

Sperimentare e consolidare conoscenze, abilità e competenze legate al mondo del food&beverage, all'animazione culturale e alla gestione di un centro giovani.

- **PERCORSO DI CRESCITA E MATURAZIONE PERSONALE**

Sviluppare competenze trasversali legate alla conoscenza di sé, alla gestione delle emozioni, all'empatia, alla cura delle relazioni e della comunicazione, allo sviluppo di un pensiero critico-riflessivo, all'assunzione di responsabilità.

#### **Obiettivi specifici:**

- a) *Consapevolezza del contesto di senso in cui si opera* // Conoscere e inserirsi nella Cooperativa Smart e nei Centri Giovani Smart Lab e Cantiere 26, riuscendo a comprendere la funzione che essi hanno per i territori.

*Vengono realizzati i moduli di formazione specifica volti alla conoscenza dell'Ente, dei servizi, dell'utenza, degli stakeholders, dei progetti e delle realtà con cui si collabora.*

- b) *Azione competente* // Conoscere e sperimentarsi nell'operatività e nella gestione della particolarità del servizio bar-cucina di un Centro Giovani, assumendo un ruolo progressivamente più autonomo e attivo e imparando a entrare in relazione con le persone che attraversano e vivono gli spazi dei Centri Giovani in particolare con le/i giovani.

*Viene spiegata l'offerta che il servizio somministrazione dei due Centri offre e tutte le informazioni utili per abitare lo spazio in maniera costruttiva e proattiva verso gli avventori. Il/la*

*giovane viene introdotto/a e poi coinvolto/a nella realizzazione delle attività ordinarie, quindi affianca gli operatori nei turni di servizio al bar e in cucina, fa servizio in sala, si occupa della pulizia e allestimento degli spazi, si occupa di accogliere i clienti e le realtà che di giorno in giorno animano i Centri, sa dare le giuste informazioni rispetto alle attività che si svolgono nella struttura e sa farsi carico di eventuali urgenze.*

- c) *Relazioni efficaci // Saper lavorare in team nella consapevolezza dei ruoli e delle responsabilità, sviluppando una buona capacità di collaborazione e svolgendo le mansioni in maniera coordinata con le altre professionalità che promuovono lo spazio (grafici, social media manager, direttori artistici, progettisti socio-culturali ecc) fino a proporre attività o proposte nuove.*

*La/il giovane partecipa alle riunioni organizzative di team, osserva ed apprende modalità relazionali e collaborative in primis con il team di gestione del centro e poi con le realtà che collaborano (gruppi informali, associazioni, amministrazioni comunali ecc).*

#### **Competenze trasversali:**

- accrescere o rinforzare la propria autostima, acquisendo consapevolezza delle proprie capacità;
- sviluppare senso critico e autocritico, ragionando su punti di forza, aspetti da migliorare, attitudini, acquisire una visione sistemica,
- affrontare e gestire situazioni nuove, approfondendo la conoscenza della propria emotività e allenandosi al problem solving;
- svolgere compiti o attività in autonomia;
- lavorare in gruppo e collaborare con diversi interlocutori,
- relazionarsi all'altro/a e comunicare in modo adeguato, rispettoso ed efficace.

È importante sottolineare che Cooperativa Smart intende approcciarsi al/alla giovane come ad una persona in formazione e anche le/gli operatori/ici nei diversi servizi hanno il mandato di considerare il/la giovane in SCUP come un soggetto che avvia un'esperienza formativa supportandolo nel percorso e tenendo presenti le finalità dello stesso.

#### **La competenza certificabile**

La competenza certificabile è quella connessa alla sottoelencata figura professionale.

*Riferimento:* Repertorio della regione Toscana, settore 23 Servizi turistici

*Competenza: "Cura del servizio di distribuzione pasti e bevande"*

*Descrizione: "Curare il servizio ai tavoli di cibi e bevande, gestendo le prenotazioni, raccogliendo gli ordinativi e orientando la scelta del cliente attraverso l'illustrazione dell'offerta."*

*Conoscenze da acquisire:*

- tecniche di preparazione /presentazione di prodotti del banco bar interpretando correttamente gli standard aziendali e le esigenze della clientela
- elementi di sommelieria per presentare prodotti di qualità e abbinamenti adeguati
- caratteristiche merceologiche delle materie prime e dei prodotti per predisporre cibi e bevande
- tecniche di sala e del servizio di bar per l'erogazione di un servizio di qualità

- tecniche di approccio e tecnologie per la comunicazione con la clientela con disabilità sensoriali, fisiche e cognitive

*Abilità/capacità:*

- utilizzare tecniche classiche e innovative in relazione al servizio di sommelieria
- applicare adeguate modalità di acquisizione e registrazione delle prenotazioni
- consigliare abbinamenti sulla base dei gusti e preferenze della clientela
- applicare tecniche di rilevazione delle preferenze culinarie e delle richieste della clientela
- sapersi rapportare e comunicare con persone con necessità speciali (disabilità sensoriali, fisiche e cognitive)
- applicare tecniche di promozione del contesto di servizio
- applicare tecniche e stili di accoglienza coerenti al contesto di servizio

*Attività:*

- somministrare cibi e bevande
- lavorare alla caffetteria
- prendere le ordinazioni e saper consigliare ai clienti
- servire ai tavoli
- lavorare in cucina
- preparare i preventivi per il servizio di catering
- tenere in ordine e pulire il bar e lo spazio secondo le norme Haccp
- gestire i turni di lavoro e di pulizia
- occuparsi delle forniture (giacenza magazzino, controllo scadenze, scelta dei prodotti di vendita)

Grazie alla certificazione di questa competenza le/i giovani potrebbero spendere la propria professionalità in altre strutture commerciali e turistiche del tipo bar, caffetterie, alberghi, ristoranti ma soprattutto in spazi simili ai Centri Giovani dove le abilità e capacità relazionali sono centrali. Le/i giovani potranno imparare tecniche e stili di accoglienza in relazione al contesto di riferimento, modalità di promozione e narrazione delle attività dei Centri.

### 3. LE ATTIVITA'

#### **Orari<sup>5</sup>**

Il progetto prevede un monte ore totale di 1440, con una media settimanale di 30 ore in 5/6 giorni, secondo le attività e gli orari di apertura la pubblico del centro:

**Cantiere 26** - Lunedì dalle 18 alle 23, dal martedì al giovedì dalle 16 alle 23, venerdì e sabato dalle 16 alle 01.

**Smart Lab** - dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 22.30, sabato dalle 16 alle 02.

L'orario varierà in base alle attività e alle esigenze di ciascun Centro e del giovane, nella fascia 09.00-22.00. L'orario mensile di massima verrà concordato con l'OLP di riferimento prevedendo alcune giornate libere durante la settimana e a rotazione durante il fine settimana. I giovani parteciperanno alle riunioni d'equipe organizzate dal team di lavoro. In occasione di eventi territoriali i giovani potranno collaborare con gli operatori anche in orari diversi da quelli di apertura. Tali iniziative rappresentano

---

<sup>5</sup> Gli orari di apertura potrebbero variare includendo ad esempio l'apertura straordinaria su alcune domeniche.

importanti opportunità di contatto con altre realtà del territorio, di valorizzazione del volontariato e di protagonismo attivo. I centri occasionalmente organizzano attività e incontri anche al di fuori degli spazi del centro in cui i giovani verranno coinvolti.

In periodi festivi, estivi e in occasioni di eventi sul territorio possono essere previste chiusure temporanee per ciascun centro.

### **Luogo di svolgimento**

Le ragazze e i ragazzi coinvolti nel progetto avranno la possibilità di scegliere una delle due sedi messe a disposizione, che diventerà la sede principale in cui svolgere le attività previste dal progetto di Servizio Civile:

- il Centro Giovani Smart Lab, in Viale Trento 47/49 a Rovereto
- oppure il Cantiere 26, in via Paolina Caproni Maini 26/E ad Arco.

Oltre all'impegno presso la sede selezionata, il progetto prevede anche momenti condivisi, pensati per favorire la conoscenza reciproca tra i partecipanti e rafforzare il senso di comunità e collaborazione: le formazioni specifiche saranno comuni ma anche momenti di monitoraggio congiunto, questi ultimi si svolgeranno ogni tre mesi e rappresentano occasioni preziose di confronto e di scambio di feedback costruttivi sull'esperienza in corso. Tali momenti saranno fondamentali per accompagnare i/le giovani lungo il percorso, valorizzando le esperienze individuali e promuovendo una crescita collettiva.

## **ATTIVITA' PREVISTE**

### **FASE 1) CONOSCENZA di Cooperativa sociale Smart**

L'inserimento dei/le giovani nelle due strutture e più in generale nella Cooperativa sarà graduale e progressivo. Il primo giorno di servizio il/la giovane incontrerà la OLP per un confronto e supporto all'avvio del percorso. Nei giorni seguenti vi sarà la lettura del progetto insieme all'OLP per una visione condivisa del percorso, rispondendo ad eventuali dubbi/domande, calendarizzando i momenti di incontro congiunto. Nel primo mese verrà dedicata attenzione alla conoscenza della cooperativa, dei suoi operatori, dei servizi attivi (gestione dei due centri giovani e dell'area progettazione) e all'osservazione e inserimento nelle attività pratiche, attraverso momenti di accoglienza e presentazione dell'Ente, delle equipe del Centro, delle attività ordinarie.

### **FASE 2) SPERIMENTAZIONE DELLE ATTIVITA'**

Il/la giovane entrerà nel vivo dell'attività dei centri prima osservando e progressivamente sperimentandosi, affiancato/a dall'OLP e dai team, nelle attività che si possono ricondurre a tre principali macro-aree:

#### **1) Somministrazione food&beverage:**

- prendere le ordinazioni
- servire ai tavoli
- Preparare bevande della caffetteria e bevande in generale
- cucinare piatti veloci, impiattare, lavare
- Ricevere e accogliere la clientela e i fornitori

- Sistemare ordini in magazzino

## **2) Accoglienza:**

- facilitare la realizzazione delle attività ospitate dando informazioni generali corrette e utili (es. Informazioni sul Centro, sulle attività della settimana/mese in corso, contatti utili), prestando il proprio aiuto
- esporsi e relazionarsi in modo adatto con gli avventori e le realtà con cui si collabora per determinate attività socio-culturali

## **3) Cura degli spazi:**

- curare l'aspetto estetico del centro
- tenere in ordine e pulire il bar, la cucina, il magazzino e le sale
- gestire in modo dinamico gli spazi nei loro aspetti più concreti e tangibili (allestimento delle sale a seconda delle necessità logistiche)

Oltre a queste attività i/le giovani partecipano alle riunioni settimanali (2h) di team, momenti dove si discutono aspetti organizzativi, logistici e dove si ideano le attività che poi succedono all'interno degli spazi dei Centri Giovani.

Infine la/il giovane potrà svolgere le sue mansioni in un clima molto dinamico, avendo la possibilità di osservare come vengono organizzati eventi, come vengono ideati e sviluppati progetti e lavoro di rete territoriale, e potrà lasciarsi incuriosire e talvolta partecipare se mostrerà interesse e/o attitudine verso alcuni di questi aspetti, sempre in accordo con l'OLP.

## **FASE 3) REALIZZAZIONE DI UN'ATTIVITA' IN "AUTONOMIA"**

Le/i giovani avranno la possibilità di sperimentare autonomamente - ma sempre con il supporto dell'OLP di riferimento e degli altri operatori - un'attività che sentono particolarmente affine alle proprie passioni/interessi così da potersi misurare in prima persona con le competenze che sta acquisendo. Ad esempio potrà pensare, organizzare, prendere accordi e servire un buffet in occasione di un evento culturale in collaborazione con un soggetto del territorio.

Obiettivo generale è di rendere le/i ragazze/i capaci, in futuro, di poter lavorare in luoghi simili a un Centro Giovani, con la medesima rilevanza socio-culturale.

## **4. VALUTAZIONE DEL POTENZIALE**

Non è richiesto alcun titolo di studio né esperienze pregresse o competenze tecniche specifiche. Ciò che si ricerca, piuttosto, è un'attitudine positiva verso il lavoro di squadra e la condivisione, una buona padronanza della lingua italiana e, soprattutto, un autentico interesse a operare nell'ambito culturale, inteso nel suo significato più ampio. Per cultura, infatti, si intende non solo la produzione artistica o l'organizzazione di eventi, ma anche la capacità di creare relazioni, promuovere partecipazione attiva, valorizzare le differenze e stimolare la curiosità e il pensiero critico. Avere già competenze legate alle attività che andranno a svolgere può essere un elemento da tenere in considerazione ma non

discriminante. Si chiederà alle/ai ragazzi di inviare i curricula assieme al modulo di candidatura entro venerdì 04 luglio 2025, che saranno letti prima del colloquio individuale di valutazione.

La commissione di valutazione sarà composta dagli OLP di Smart Lab e di Cantiere 26, dal presidente della Cooperativa e da una figura dell'area amministrativa. Durante i colloqui si cercherà di capire l'idoneità delle/dei ragazzi in termini soprattutto motivazionali e sarà chiesto ai candidati di raccontare caratteristiche personali ed esperienze di vita, soprattutto in ambito sociale, comunitario e civico. Si chiederà di fare un riassunto del progetto per vedere se è stato compreso. Ogni valutatore darà un punteggio basandosi su: conoscenza del progetto, motivazione (interesse al lavoro di squadra, disponibilità all'apprendimento, attitudine), idoneità allo svolgimento delle mansioni previste (in termini di capacità e competenze pregresse ed esperienze formative avute). La media dei punteggi (massimo 50 punti per la conoscenza del progetto, 30 per la motivazione, 20 per l'idoneità) darà la posizione delle/dei ragazzi all'interno della graduatoria.

La/il giovane in servizio civile opererà in uno dei due centri giovani gestiti dalla Cooperativa Smart, quello di Arco oppure quello di Rovereto. Il/la giovane dovrà indicare la sede in cui preferisce operare. Verranno selezionate max 4 persone: max 2 giovani presso il Centro Giovani Cantiere 26 di Arco; max 2 giovani presso il Centro Giovani Smart Lab di Rovereto.

## 5. LA FORMAZIONE SPECIFICA

Parallelamente alle fasi sopra descritte, i giovani parteciperanno alla formazione generale fornita dalla Provincia Autonoma di Trento e alla formazione specifica fornita dall'Ente.

La formazione specifica verrà realizzata dall'Ente con la collaborazione di:

- Operatori e membri dei team che dispongono di preparazione specifica relativa a competenze puntuali acquisibili;
- formatori esterni individuati ad hoc.

Il progetto presenta un elenco di formazioni specifiche inerenti le attività della Coop e dei Centri, nonché lo sviluppo di competenze legate alla cittadinanza attiva e alle soft skills.

TITOLO	SCOPO	FORMATORE	ORE
<b>Presentazione, finalità, mission e servizi dell'Ente</b>	Accoglienza e inquadramento del contesto in cui verrà svolta l'esperienza	Direttore, OLP	6
<b>Organizzazione e gestione di un Centro socio culturale giovanile</b>	Comprendere come funziona un centro socio-culturale, le funzioni, i ruoli, le procedure e gli strumenti per la gestione delle sale, la collaborazione con i responsabili delle attività, la programmazione (utilizzo Google	OLP	6

	Calendar)		
<b>Sicurezza sui luoghi di lavoro</b>	Conoscere i rischi legati al contesto e alla tipologia di lavoro, le modalità per farvi fronte	Consulente esterno (Anfos)	4
<b>HACCP</b>	Conoscere e prevenire i pericoli di contaminazione alimentare, pulizia e mantenimento dei luoghi e delle attrezzature	Consulente esterno (Anfos)	4
<b>Caffetteria</b>	Corso di caffetteria e latte art, tecniche di estrazione dell'espresso e montatura del latte, tecniche operative di servizio caffetteria (Coffee Master)	Fornitore caffetteria (Omkafè)	2
<b>Tecniche base di Miscelazione</b>	Introduzione alla cocktaileria: storia, tipologie di cocktail e strumenti di lavoro; tecniche base di preparazione; realizzazione di cocktail analcolici	Formatore esterno	2
<b>Tecniche e servizi di sala e bar e cucina</b>	Allestimento banco e sala, tecniche di servizio al banco e al tavolo, utilizzo corretto di attrezzature e strumenti professionali, gestione del servizio in autonomia	Area food&beverage dell'Ente e consulenti esterni	8
<b>Gestione magazzino e inventario del bar e della cucina</b>	Gestione delle forniture, delle giacenze e della conservazione dei prodotti	Area food&beverage dell'Ente	4
<b>Sostenibilità nel contesto di bar e cucina</b>	Riduzione degli sprechi, plastic free, consumo consapevole e utilizzo prodotti sostenibili	Area food&beverage dell'Ente	2
<b>Accoglienza</b>	Applicare tecniche di promozione del contesto e stili di accoglienza coerenti con adolescenti e giovani; tecniche di accoglienza dell'utenza e capacità di ascolto; tecniche di comunicazione chiara, educata e inclusiva; Gestione del servizio durante eventi o situazioni di maggiore afflusso	Area food&beverage dell'Ente	8

<b>Contabilità di base</b>	Conoscere gli aspetti amministrativi e contabili che supportano l'organizzazione del bar (preventivi catering, gestione cassa fiscale)	Responsabile Area amministrazione e responsabile Food&beverage	4
----------------------------	--	--	---

La durata dei moduli formativi è in totale di 50 ore. Le formazioni possono essere svolte in gruppo con tutte/i le/i giovani in servizio civile o in piccoli gruppi. Le/i giovani vivranno una formazione specifica quotidiana: ogni giorno impareranno qualcosa di nuovo, ogni giorno sarà occasione per fare esperienza e per diventare sempre più competenti. Si tratterà di una formazione continua, esperienziale.

## 6. RUOLO DELL'OLP E ALTRE RISORSE UMANE COINVOLTE

Nello svolgimento di questo progetto i giovani di servizio civile saranno seguiti da due OLP, dipendenti di Cooperativa Smart: Giovanni Beber coordinatore di Smart Lab e Ilaria Argenziano coordinatrice di Cantiere 26. Come coordinatori il loro mansionario prevede attività che spaziano dalla gestione delle relazioni con i partner e le associazioni, la programmazione delle attività nei vari spazi, fino al servizio al bar.

Gli OLP si sono occupati della progettazione dell'esperienza SCUP (soprattutto nella definizione di obiettivi, attività e formazione) e faranno parte della commissione per la valutazione attitudinale. L'OLP sarà una figura che lavorerà quotidianamente con le/i giovani, di ascolto, di condivisione e stimolerà il giovane ad un atteggiamento critico-riflessivo sia sui vissuti che sulle competenze professionali, promuovendo una programmazione delle attività personalizzata e definita congiuntamente. Inoltre, avrà il compito di coordinare il percorso del/della giovane con gli operatori dei due Centri Giovani con cui le/i giovani entrano in contatto quotidianamente.

Gli Operatori Locali di Progetto (OLP) affideranno al responsabile Food & Beverage – che seguirà a sua volta il percorso formativo per diventare OLP – alcune fasi specifiche legate alla formazione, all'accompagnamento e al supporto pratico del/la giovane in Servizio Civile. Il responsabile Food & Beverage si occuperà di presentare al/alla giovane le mansioni specifiche, le linee guida operative e le modalità di svolgimento delle attività, accompagnandolo/a durante le fasi di servizio e somministrazione e assicurando un supporto costante e coerente con gli obiettivi del progetto. Il processo di delega sarà sempre supervisionato dagli OLP, che garantiranno un passaggio di consegne chiaro e strutturato e coinvolgerà anche gli altri operatori e membri del team dei Centri Giovani.

Le altre figure coinvolte saranno:

- Francesco Picello, presidente della Cooperativa Smart che si occupa della gestione globale dell'Ente, del monitoraggio della coerenza tra mission, obiettivi e attività, e dei rapporti con le istituzioni
- Alessia Zanini, responsabile dell'area amministrazione
- I due team di gestione dei centri, composti da operatori che si occupano di comunicazione, di direzione artistica, del servizio food and beverage, della tecnica audio-luci, dei progetti e rapporti di rete sul territorio, e della gestione delle sale dei centri;

- alcuni collaboratori su aree specifiche, sia dipendenti che collaboratori esterni (che si occupano di progettazione, di curatela, o operativi dell'area bar).

Queste persone offriranno ai giovani competenze specifiche immediatamente applicabili durante il percorso e rappresenteranno un'opportunità per aiutare i partecipanti a esplorare e comprendere meglio le proprie aspirazioni e passioni, da approfondire sia durante sia dopo l'esperienza di servizio civile.

## 7. IL MONITORAGGIO E LA VALUTAZIONE

Durante il corso del progetto sono calendarizzati più momenti e modalità per realizzare il monitoraggio, la verifica e la valutazione dell'esperienza di SCUP:

- incontri periodici di confronto, nel corso della settimana, e 1 incontro formale al mese (1h) con l'OLP: preziose occasioni per riflettere insieme sull'andamento dell'esperienza e sull'avanzamento del progetto. In alcuni incontri potranno essere coinvolti anche membri delle équipes, il cui contributo al progetto o al vissuto del/la giovane può essere arricchente. Insieme si analizzerà l'andamento delle attività previste, si risolveranno eventuali situazioni relazionali o gestionali problematiche, si affronteranno le criticità riscontrate e si evidenzieranno i comportamenti positivi da incoraggiare e promuovere. Saranno incontri informali, in un contesto conviviale e tranquillo, che favorisca il confronto.
- diario, compilato mensilmente dal/la giovane, volto a incentivare la riflessione su attività svolte, relazioni instaurate, vissuti emotivi, competenze maturate.
- 4 incontri all'anno (1h30 ciascuno) con tutti gli/le OLP, una persona dell'area amministrazione e i/le giovani in SCUP per facilitare il processo di condivisione, appartenenza e apprendimento.
- strumenti di monitoraggio e valutazione dell'OLP: un report mensile, uno di metà progetto, uno finale sull'andamento dell'esperienza e uno finale sul/la giovane. Mediante gli stessi si evidenziano le competenze professionali acquisite, il livello di autonomia e di consapevolezza sviluppato, con una restituzione del percorso all'Ente e alle diverse équipes che hanno supportato il/la giovane.

Si intende comunque cercare il confronto con il/la giovane in ogni occasione possibile, soprattutto prima e dopo lo svolgersi di attività specifiche o portate avanti in autonomia. Il monitoraggio servirà anche come strumento, per le/i giovani in servizio, per dare il proprio contributo in itinere allo sviluppo del progetto, prevedendo di apportare eventuali modifiche che verranno eventualmente comunicate all'Ufficio Provinciale. Ad esperienza conclusa si chiederà alle/ai giovani di dare consigli e suggerimenti, in vista di una successiva stesura dello stesso progetto per l'anno seguente.

## 8. CONTATTI CON IL TERRITORIO

Cooperativa Smart è una realtà radicata nel territorio trentino e in particolare le due équipes sono molto radicate sui rispettivi territori. Uno dei suoi valori si riferisce al lavoro di rete e alla costruzione di obiettivi comuni tra gli attori locali che operano nell'ambito sociale e culturale ma non solo.

Cooperativa Smart applica come metodo e approccio alle sue attività quello di impostare processi aperti, partecipativi e di dialogo con ciascuno di questi soggetti. La/il giovane potrà apprendere queste modalità

e partecipare ad incontri collaborativi. Ad esempio 2 volte all'anno si organizza per ogni Centro l'Organismo di partecipazione, occasione in cui tutti i soggetti con interesse o influenza sul Centro ne discutono l'andamento in modo orizzontale, si confrontano, individuano opportunità e criticità.

Ad Arco, attraverso il servizio bar la/il giovane avrà la possibilità di entrare in contatto con fornitori come Planet, Pregis e BDM Hotel Service, grandi aziende locali di traino nel settore alberghiero e ristorazione. Potrà entrare in contatto anche con l'Istituto Alberghiero, con cui si sviluppano progetti comuni, eventi e si accolgono studenti e studentesse in Alternanza e tirocinio. Potrà avvicinarsi al mondo dell'associazionismo, in cui tante/i giovani affrontano temi legati al consumo consapevole (Gruppi di Acquisto, Edera emporio di comunità), all'organizzazione di eventi con bar e cucina (Gruppo Octopus), ma anche progetti come Giovani Coltiviamo il Futuro (start up di giovani agricoltori). Nella quotidianità del servizio, la/il giovane avrà modo di accogliere le realtà che frequentano il centro in maniera continuativa, con corsi e attività a cadenza regolare. Tra queste, conoscerà la ragazza in SCUP presso la Biblioteca di Arco con cui è stato allestito uno spazio prestato nel Centro; Dram'art che ogni giovedì propone un corso di inglese per bambine/i; Improvvisamente il gruppo di improvvisazione teatrale che si incontra ogni giovedì sera e organizza anche spettacoli; Ludimus con le serate e eventi di giochi da tavolo; XDance che ogni lunedì porta a Cantiere 26 oltre sessanta persone a ballare salsa e bachata e organizza serate social. Incontrerà i gruppi di lettura (Lirbi e Associazione Andromeda), il gruppo di ascolto musicale di Cantiere 26, e una decina di associazioni locali che utilizzano gli spazi per riunioni mensili.

Anche a Rovereto, la/il giovane avrà la possibilità di entrare in contatto con fornitori come Planet Bevande, Pregis, produttori artigianali e locali come il progetto Orto Setap e Mangio Trentino. Potrà avvicinarsi al mondo dell'associazionismo, conoscendo associazioni culturali e gruppi/collettivi informali che propongono nel Centro Giovani attività saltuarie o continuative con cadenza settimanale. Ad esempio la/il giovane potrà relazionarsi con Elementare Teatro, associazione che oltre a proporre corsi di teatro per giovani adulti è promotrice di una compagnia teatrale di studentesse/i delle scuole superiori di Rovereto; con Ludimus, associazione di Trento che porta ogni giovedì sera un evento dedicato al gioco da tavolo e promuove il gioco di società; con Enti di formazione che propongono corsi specifici legati a competenze spendibili nel mondo del lavoro.

Infine, le/i giovani avranno l'opportunità di entrare in contatto con alcuni referenti delle istituzioni e dell'Amministrazione comunale, in particolare con l'assessore di riferimento e con il personale dell'ufficio tecnico. Questo permetterà loro di avvicinarsi alla dimensione politico-amministrativa locale, comprendendo meglio il funzionamento delle istituzioni, i processi decisionali e le modalità di collaborazione tra enti pubblici e realtà del territorio.

## **9. FORMAZIONE ALLA CITTADINANZA ATTIVA E ALLA SOSTENIBILITA'**

Le/i ragazze/i vivranno un'esperienza di formazione alla cittadinanza, poiché lavoreranno in un contesto strettamente connesso con l'ambito delle Politiche Giovanili, della cultura e del sociale. Impareranno a fare gioco di squadra e a lavorare in rete con gli altri soggetti del territorio partendo in primis dalla cura di luoghi-beni comuni dei territori come i Centri giovani, sperimentando attività pratiche e diventando infine delle cittadine/i attivi e responsabili, pronti e competenti per continuare a promuovere sul territorio quel tessuto socio-culturale.

Anche i valori ambientali e di sostenibilità economica e sociale verranno trasmessi alle/ai giovani. Sono numerose le collaborazioni su ciascun territorio con soggetti che parlano di ecologia, di cura e tutela del territorio e dell'ambiente, di biodiversità e del rapporto tra umani e ambiente circostante. Allo stesso tempo Cooperativa Smart dialoga con soggetti attivi nell'ambito del contrasto alla violenza e violenza di genere, allo sviluppo di comunità, alla partecipazione civica e di inclusione sociale. Collaborazioni e progetti in cui la cultura è volano per raggiungere obiettivi di sostenibilità e di equità.

Vengono infine assunte consapevolmente le "priorità trasversali PAT". In tal senso si verrà incontro alle esigenze delle/dei giovani sia in termini di impegni legati allo studio o lavorativi, sia in termini di conciliazione con eventuali impegni familiari (assistenza a parenti o presenza di figli). Verranno rispettate le differenze di credo religioso e, nel caso di necessità, verrà adibita una zona di culto per eventuali giovani musulmani praticanti, conciliando i suoi momenti di preghiera con l'orario di servizio. In fase di selezione, e in generale durante la durata del progetto, non ci sarà alcuna discriminazione legata a differenza di genere, disabilità, provenienza sociale e territoriale, orientamento religioso e orientamento sessuale.