

Experiències

PROFIT. Programa per a la restauració orientat a la formació integral dels treballadors

Autora

Imma Pagès
Consorti per a la Normalització
Lingüística

Aquest article presenta les línies generals del programa PROFIT com a programa transversal del Govern de la Generalitat dirigit al món de la restauració i l'hostaleria.

En la primera part s'explica com s'ha adequat la planificació de la formació dels cambrers i cambreres per tal de donar resposta a les necessitats dels empresaris i també dels treballadors del sector procedents de la nova immigració. Es posa l'èmfasi en la formació dels formadors i en el treball sobre les actituds lingüístiques de l'alumnat. En la segona part s'exposen les actuacions de dinamització per a l'ús del català en els establiments de restauració.

El programa PROFIT vol potenciar la formació i el reciclatge de professionals en l'atenció al client i la qualitat de servei i també garantir que tothom pugui exercir el seu dret a utilitzar el català en qualsevol situació per tal d'assegurar el compliment del marc legal vigent.

PROFIT: un programa de govern

El sector de l'hostaleria i la restauració té un pes molt important dins de l'estructura econòmica de Catalunya. Existeixen aproximadament 21.000 restaurants, la majoria dels quals són petites i mitjanes empreses familiars. La distribució d'aquestes empreses en el nostre territori és la següent: un 59 % són a la demarcació de Barcelona, un 20 % a la demarcació de Girona, un 13 % a la demarcació de Tarragona (de les quals un 20 % són a les terres de l'Ebre) i finalment un 8 % a la demarcació de Lleida.

Aquestes empreses ocupen en l'actualitat més de 90.000 persones que es dediquen al servei de sala; unes 37.000 procedeixen de la nova immigració, especialment d'origen extracomunitari, la qual cosa equival a un 41 % de la plantilla total de cambrers i cambreres del país.

Cal destacar que en el 98 % de les empreses de l'hostaleria i la restauració de Catalunya, és a dir, gairebé en totes, hi treballa com a mínim una persona procedent de la nova immigració, i que en el 58 % de les empreses del sector, les persones treballadores immigrants signifiquen la meitat o més de la plantilla total de l'establiment.

La incorporació de tota aquesta mà d'obra procedent de la nova immigració comporta nous reptes per al sector. Des de la perspectiva de l'eficiència econòmica, és important promoure una integració laboral de qualitat de totes aquestes persones que ajudi a mantenir la qualitat del servei, però també és de la mateixa importància donar resposta a una altra realitat ben palpable: la percepció per part de la ciutadania d'un declivi important de l'ús de la llengua catalana en aquest món. Per tant, és vital que aquesta integració laboral es basi en el foment del català com a llengua d'oportunitats i de dret social, tot facilitant-ne l'aprenentatge i l'ús.

Per començar-hi a treballar, la Generalitat de Catalunya, mitjançant el Gremi de Restauració de Barcelona, va endegar un estudi comparatiu de les diferents necessitats formatives dels

treballadors immigrants del sector de l'hostaleria que mostra la necessitat dels empresaris de disposar de personal ben preparat que presti l'ofici del servei de sala i satisfaci les necessitats de la clientela. Volem ressaltar-ne els resultats següents.

La suma de les necessitats de coneixements en tècniques hostaleres i en llengua catalana és considerada prioritària per més del 53 % dels empresaris.

La valoració, entre imprescindible i important, que empresaris de la restauració fan sobre la necessitat que el seu personal tingui coneixements de llengua catalana assoleix el 95,6 %.

D'altra banda, un 78 % dels treballadors d'origen immigrant valoren com a imprescindible o important la necessitat de tenir coneixements de la llengua pròpia del país.

A tot això cal afegir-hi una altra dada important: El 98 % dels empresaris creuen necessària la formació específica en el mateix lloc de treball per a les persones treballadores immigrants.

Des del Govern de la Generalitat de Catalunya s'ha volgut donar resposta a aquestes necessitats a través d'una intervenció ferma basada en dos eixos principals: atendre la necessitat expressada pels empresaris de restauració de potenciar la formació i el reciclatge de professionals en l'atenció al client i la qualitat de servei, i garantir que tothom pugui exercir el seu dret a utilitzar el català en qualsevol situació, si més no per assegurar el compliment del marc legal vigent.

Amb aquest objectiu, els departaments de la Vicepresidència, d'Innovació, Universitats i Empresa, i d'Acció Social i Ciutadania han unificat esforços en una actuació transversal del Govern i han posat en marxa el programa PROFIT, que està coordinat per la Secretaria de Comerç i Turisme.

Els eixos principals d'aquest programa són dos: la formació dels treballadors i treballadores de la restauració, que es concreta en el Curs de millora de la qualitat en el servei a la restauració, i l'atenció en català als establiments de restauració, l'acompanyament a l'empresari

La fase inicial de llançament del programa PROFIT al llarg de l'any 2008 ha constatat d'un pressupost global de 600.000,00 euros i té la voluntat explícita de la gestió dels increments pertinents durant la resta de la legislatura.

En aquesta primera etapa es preveuen realitzar 200 edicions del Curs de formació per a la millora de la qualitat en el servei a la restauració. Els cursos estaran repartits territorialment per tot el Principat de forma proporcional al nombre d'hotels i restaurants existents al territori. La xifra estimada de cambrers i cambreres participants és de 2.500.

La realització del programa PROFIT no hauria estat possible, però, sense el treball conjunt que s'ha portat a terme des de la Generalitat, tant amb les associacions i federacions de gremis d'hostaleria i restauració, com amb els sindicats més representatius del nostre país com a veritables coneixedors de la realitat del sector.

El curs PROFIT

La formació i el reciclatge de professionals de la restauració es concreta en el Curs de formació per a la millora de la qualitat en el servei a la restauració. Aquest curs ofereix la possibilitat de millorar tant la capacitat tècnica i professional dels treballadors i treballadores com les seves capacitats comunicatives en llengua catalana, i està pensat especialment per a tot el personal sense formació específica en hostaleria i amb coneixements de català nuls o molt baixos per poder atendre el públic.

El curs té una durada de 20 hores. Els continguts estableixen una correspondència entre les tècniques de servei i els de l'atenció a la clientela, i s'ha planificat de manera que cada sessió tingui un fil conductor que entrellaci aquests dos vessants. Aquesta estructuració del curs evita la dispersió dels continguts i permet que l'alumnat pugui centrar-se cada dia en un tema.

L'èxit d'aquest curs es basa en una formació feta a mida, de gran flexibilitat, que es pot realitzar en el mateix lloc de treball i en un horari pactat entre els empresaris i els treballadors per tal que qualsevol empresa s'hi pugui acollir i que tothom que ho desitgi hi pugui assistir.

El curs PROFIT ofereix la possibilitat de millorar tant la capacitat tècnica i professional dels treballadors i treballadores com la predisposició i la bona actitud dels cambrers i cambreres a l'hora de demostrar un respecte absolut per la tria lingüística dels clients i, en la mesura del possible, millorar-ne les capacitats comunicatives en llengua catalana. Aquest doble vessant desperta l'interès de l'empresari de la restauració i fa que el programa PROFIT tingui una implementació més alta que la que presenten els cursos basats exclusivament en la formació lingüística específica per a restauració.

Les previsions són de realitzar més de 1.500 accions formatives en tres anys, per tal que, com a mínim, 15.000 treballadors i treballadores del servei de sala de l'hostaleria i la restauració a Catalunya millorin les seves habilitats relacionades amb el seu lloc de treball per tal d'aconseguir que tota la clientela del sector, tant si són persones que viuen a Catalunya com si són turistes, rebin una atenció i un servei de qualitat.

El disseny del curs ha comptat amb la col·laboració decisiva del Consorci per a la Normalització Lingüística, que, a través dels seus tècnics, l'ha planificat i elaborat en col·laboració estreta amb els experts en tècniques de restauració. Se n'han definit els continguts i també les metodologies sobre la base tant de la millora de la capacitat tècnica i professional dels cambrers i les cambreres com de les seves actituds lingüístiques i capacitats comunicatives en català.

La formació dels formadors

Un dels punts forts de l'organització del curs PROFIT és que tots els agents implicats coincideixen totalment en aquests plantejaments organitzatius; això no obstant, també s'havia de considerar l'existència d'un punt dèbil important: les hores que es disposa per a la formació, que, recordem-ho, són 20 en total per a cada curs.

Ha estat important, doncs, treballar sobre la base que les persones que havien de dur a terme la formació poguessin aprofitar al màxim aquest temps i treballar amb uns continguts específics i amb uns objectius molt clars per donar cohesió al curs i per assolir tots els objectius. La clau de l'èxit d'aquesta iniciativa ha estat, sens dubte, la formació dels formadors.

Els formadors han de ser, doncs, els responsables d'aportar al curs la seva gran experiència en les tècniques de restauració més essencials i aconseguir que l'alumnat aprengui a dominar-les, alhora que entén un aspecte fonamental de l'atenció a la clientela com és la disponibilitat lingüística.

El procés de selecció d'aquests formadors s'ha basat en un perfil específic que defineix les característiques més adequades que han de tenir les persones que duen a terme el tipus de formació que ens proposem. El formador PROFIT és un professional reconegut en el món de l'hostaleria i la restauració amb molt bons coneixements en aquest camp i amb experiència formativa. A més d'això, ha de parlar català i compartir els nostres criteris sobre la formació que ens proposem dur a terme. Per a la selecció d'aquest personal, s'han estudiat els currículums presentats per part dels gremis i les associacions implicades en el programa PROFIT i s'ha mantingut una petita entrevista amb els candidats.

Les persones seleccionades han assistit a una sessió específica on s'han treballat els aspectes més importants que s'havien de tenir en compte durant la realització dels cursos. Aquesta sessió ha tingut una durada de cinc hores destinades a impartir les directrius sobre la formació dels apartats d'hostaleria i dels continguts lingüístics.

Atès que es tractava de persones molt experimentades en totes les tècniques de restauració, la sessió formativa ha estat orientada, principalment, a reforçar l'apartat dels continguts relatius a l'ús de la llengua, ja que han de ser els formadors els que faran entendre als cambrers i cambreres que respectar la tria d'ús de la llengua de la clientela, i alhora poder-la atendre en català, són dos aspectes més de la bona atenció global que se li ofereix des del bar o des del restaurant. I que, en definitiva, tot plegat és un requisit més per millorar la qualitat del servei a l'hostaleria. A aquesta sessió hi han assistit un total de 32 formadors.

Un treball sobre les actituds lingüístiques

El tema central d'aquest curs PROFIT són les Tècniques de restauració, que estan dividides en tres parts: Espais i mobiliari, Tècniques de servei i Atenció a la clientela. És en aquest darrer apartat d'atenció a la clientela on s'inclouen els aspectes relacionats amb la llengua catalana.

El treball amb els formadors s'ha desenvolupat en dos aspectes: un treball de reflexió sobre el col·lectiu del qual prové l'alumnat dels cursos que impartiran i la metodologia de treball per introduir aquest alumnat en totes les qüestions sobre l'ús del català.

S'ha tractat la integració dels nouvinguts com un fet normal on aprendre el català representa un element més per garantir la igualtat d'oportunitats respecte als altres conciutadans i per fomentar la cohesió social. Han vist també com el coneixement de la llengua és un instrument de promoció social que facilita un accés millor als llocs de treball, ajuda a millorar professionalment i permet participar de tots els recursos de la col·lectivitat.

En el cas de Catalunya, les institucions, els organismes i les associacions s'asseguren que els nouvinguts coneguin les dues llengües oficials al territori sense oblidar, però, que el català és la llengua pròpia. Cal que els nouvinguts sàpiguen que treballen en un país que té una llengua i una cultura pròpies i diferenciades de la resta de l'Estat, i tot això ho han d'explicar com un fet normal inclòs dins de la legalitat vigent, completament al marge de qualsevol ideologia.

També s'ha parlat amb els formadors dels conceptes de llengua territorial i llengua individual, i de drets i deures lingüístics. És evident que un dels raonaments clau de cara a canviar les actituds lingüístiques dels cambrers i les cambreres és el de la llei: el català és una llengua oficial i també la llengua pròpia de Catalunya, i així ho marca la llei. Aquest no ha de ser, però, el nostre únic argument. El convenciment i la persuasió són uns altres factors de convicció molt potents i ens hi volem basar per assolir els nostres objectius.

La nostra experiència ens ha fet veure el grau de desconeixement alt que mostren la majoria de les persones nouvingudes respecte de les particularitats del nostre país. Se'n fan creus que ens entossudim a parlar en català quan, senzillament, els podríem parlar en espanyol, ja que el dominem perfectament. Aquí no hi trobem cap més actitud negativa que la del pur desconeixement de la realitat.

Havíem de trobar la manera de transmetre les inquietuds dels catalans a tota aquesta nova fornada de persones immigrades i, paral·lelament, informar els formadors sobre algunes de les actituds de la població nouvinguda respecte de l'ús del català. En resum, havíem de bastir l'argumentari necessari per respondre una pregunta clau: per què hem de parlar català a la clientela?

Els nostres cambrers i cambreres han de saber que l'Estat espanyol és un estat plurilingüe i plurinacional amb set llengües, que el català és la llengua comuna d'un territori, els Països Catalans, repartit per quatre estats. Han de conèixer l'evolució de la població a Catalunya —en els últims deu anys, han arribat a Catalunya 1,4 milions de persones d'altres països— i la repercussió que aquest fet ha tingut en l'ús de la llengua.

Se'ls parla també dels 300 anys de prohibicions i persecucions de la llengua catalana. A França, des de 1659, i a l'Estat espanyol, des de 1707 i 1714, també hi ha hagut prohibicions de la llengua catalana, en períodes, sobretot, de dictadures (Primo de Rivera, 1923-1930, i Franco, 1939-1975) i de manca de llibertats públiques.

Des del retorn de la democràcia a Espanya i l'aprovació de la Constitució espanyola (1978) i l'Estatut d'Autonomia de Catalunya (1979 i 2006), a Catalunya el castellà és llengua oficial, el català és la llengua oficial i pròpia, i l'occità és llengua pròpia de la Vall d'Aran i oficial a tot Catalunya, i les administracions de Catalunya fan campanyes i programes perquè tota la població aprengui i parli el català com la llengua que ens uneix.

L'empatia

Els formadors han d'explicar als cambrers i les cambreres tot això perquè han d'entendre per què el públic català desitja ser atès en la seva llengua, i un cop informats és molt més fàcil generar empatia. Molts cops, aquesta és la millor manera de treballar amb les persones novingudes, ja que, veient les coses d'una altra manera, és quan es comprèn la conducta aliena. La manera en què hom es pugui posar en la pell de l'altre és saber què li passa o què li ha passat. La informació aquí és vital.

Quan es van tractar aquestes qüestions amb els formadors es van fer algunes simulacions de situacions perquè ells mateixos les poguessin transmetre a l'alumnat. Es tractava de veure *in situ* com es pot espatllar una celebració a uns clients que van al restaurant a passar-la bé i es troben un cambrer que els demana que canviïn de llengua quan ells no han triat de fer-ho.

Com a conclusió, havia de quedar clar que la finalitat de treballar **les actituds lingüístiques** amb els cambrers i les cambreres no és altra que aconseguir eliminar els prejudicis i canviar les actituds poc raonades o poc provades que puguin existir envers l'ús de la llengua catalana. Els canvis sobre les actituds es tradueixen en canvis de conducta i, per tant, en canvis de comportaments lingüístics.

Per tot això que hem dit, l'acció del professor durant la formació és clau a l'hora de modificar les actituds negatives. Es tracta de poder oferir als alumnes del curs PROFIT maneres de raonar noves que modifiquin algunes actituds i les transformin en positives.

La forma com el professor treballi aquest punt amb l'alumnat és clau. Cal crear el clima ideal perquè la relació entre els alumnes i el professor es desenvolupi en un entorn de confiança i diàleg, i cal usar també la capacitat de persuasió necessària per tal d'influir afectivament i emocional en l'alumnat.

Aquest clima de confiança i empatia només es pot aconseguir mostrant un respecte profund per part del professor respecte de les opinions dels alumnes, encara que li puguin semblar desencertades. Només quan l'alumnat observa, des del primer dia del curs, que l'actitud del professor és de comprensió per tot el que diuen i evita fer massa afirmacions contràries, s'hauran posat les bases per facilitar el canvi de les actituds.

La comunicació i les habilitats socials

Els formadors han vist com l'empatia és la forma de comunicació que potencia la solidaritat, l'entesa i el benestar de les persones. Ara treballaran uns dels altres aspectes importants que ajuden a treballar les actituds lingüístiques amb l'alumnat, com són la comunicació i les habilitats socials.

Cal especificar que aquest és un article sobre comportaments lingüístics des del punt de vista de l'ús de la llengua. Si ara parlem de comunicació i d'habilitats socials ho fem només com a mitjà per focalitzar l'atenció de l'ensenyant en el moment de treballar aquests comportaments lingüístics i ens limitem a aplicar el que diuen els especialistes en aquests camps.

Durant la sessió dedicada als formadors es treballa aquest aspecte important de la comunicació, entesa com un vehicle indispensable per incrementar les habilitats socials i també per evitar els conflictes que hi van associats, com poden ser els malentesos provocats per pautes culturals diferents.

Per tant, tot l'alumnat ha de saber que a l'hora de comunicar-se amb un client que parla català no l'atendrà bé si li demana que canviï de llengua. A més, si no el mira a la cara o li parla massa fluix o massa fort, tampoc no l'atendrà degudament. La comunicació social es basa també en estratègies i mecanismes que desenvolupen aspectes tan subtils com el sentiment de confiança o desconfiança que una cara, o una expressió facial, o un to de veu ens produeix.

Per comunicar-se amb la clientela com a cambrers que no dominen la llengua és interessant

que no oblidin la resta de factors que van associats a la comunicació oral i han de poder utilitzar tots els recursos al seu abast, com l'expressió de la cara, els gestos, la postura corporal i el to de veu. Aquests recursos s'hauran de complementar amb la tria de les expressions lingüístiques més adequades per facilitar una comunicació fluida amb l'interlocutor.

En parlar de comunicació, hom no es pot estar de tractar un punt molt important com és el de les pautes culturals, sobretot quan es treballa amb persones procedents de països diferents i cultures diverses. La formació dels formadors havia de cobrir dues vessants sobre aquest aspecte: ells mateixos havien de tractar amb cambrers i cambreres d'arreu del món i els mateixos cambrers havien d'interactuar amb la clientela catalanoparlant, segons les instruccions que rebessin dels formadors.

Era important, doncs, dedicar un apartat a les pautes culturals i als malentesos associats a la comunicació, i posar de manifest davant dels formadors el fet que cada cultura té les seves pautes culturals, les seves normes socials i les seves maneres de fer, amb l'objectiu d'actuar adequadament davant d'un malentès o un conflicte.

Els formadors han treballat aquesta qüestió al voltant d'exemples sobre malentesos culturals d'arreu del món perquè poguessin adonar-se que, quan hi ha cultures en contacte, entren en joc valors i esquemes socioculturals diferents i és fàcil que puguin sorgir prejudicis respecte de la cultura oposada pel sol fet de pensar que els seus valors són universals. Els formadors també havien d'aprendre a transmetre aquesta filosofia a l'alumnat.

Un altre aspecte important que es va considerar era que als cambrers i les cambreres els havia d'ajudar molt saber algunes de les pautes culturals dels catalanoparlants, sobretot conèixer com els agrada ser atesos al restaurant. Van ser, doncs, els mateixos formadors els que, en un treball en comú, van proposar tot un seguit de pautes culturals observades en la població catalanoparlant quan va al restaurant, i ara aquestes pautes culturals figuren en el dossier dels cambrers i les cambreres amb l'objectiu de treballar-les durant el curs.

Les pautes culturals ha estat un tema que ha despertat molt d'interès, tant en el col·lectiu de formadors com en l'alumnat mateix, de manera que hem començat a recopilar informació sobre aquesta qüestió per fer-la arribar als formadors, ja que han manifestat la utilitat que té per a ells a l'hora de planificar els cursos destinats a determinats col·lectius.

La llengua de la formació

Tal com hem anat exposant al llarg d'aquest article, el curs que ofereix el programa PROFIT és un curs de formació integral, on els cambrers nouvinguts i amb gens o molt poc coneixement de català aprenen les tècniques més bàsiques del seu ofici i a la vegada comprenen la importància de la llengua a l'hora d'atendre la clientela catalanoparlant. Tot això, lligat a una millora del servei, perquè oferir un bon servei també significa tenir disponibilitat lingüística.

Aquests són, doncs, els objectius del curs PROFIT, i amb aquesta finalitat s'ha format els professionals de la restauració que l'imparteixen. L'ensenyament específic de llengua no forma part d'aquest curs i queda reservat, doncs, als professionals del Consorci per a la Normalització Lingüística, i així mateix ho fan entendre els formadors a tot l'alumnat, com explicarem més endavant.

Hi ha, però, una altra qüestió que els formadors han de tenir present, i és que la llengua vehicular del curs PROFIT és el català. Cal que usin i mantinguin el català durant tot el curs sempre que puguin. Sabem que l'alumnat, la majoria de les vegades, presenta dificultats altes de comprensió, per això hem treballat amb tot el col·lectiu un seguit d'estratègies que els han d'ajudar en aquest ús del català que ens proposem.

És important que el formador mantingui una actitud relaxada en tot moment i que sigui flexible. Per facilitar la comprensió pot ajudar-se de gestos, però tampoc no hi ha d'haver cap problema perquè faci alguna traducció si en un moment determinat convé que l'alumnat entengui una explicació complexa. Ha de tenir present d'evitar tallar l'alumne quan s'intenti expressar en català, encara que no ho faci bé, i ell mateix no ha de tenir por d'equivocar-se perquè no és cap especialista de català.

Cal que el formador introdueixi aquesta dinàmica dins la classe fent reflexions sobre la voluntat de comunicació de tots plegats, sobretot perquè aquesta comunicació gira a l'entorn d'una qüestió molt concreta com són les tècniques de restauració.

Per dur a terme aquesta tasca amb èxit els formadors disposen de recursos visuals com targetes amb vocabulari, plànols plastificats i il·lustracions amb vocabulari. A més, organitzen dinàmiques de grup i jocs de simulació i mostren a l'alumnat les diverses explicacions amb exemples pràctics com parlar la taula, fer el cafè, servir begudes, etc.

L'important és que la llengua vehicular sigui el català. Si s'aconsegueix mantenir una actitud cordial i empàtica, i es mostra que la llengua no ens incomoda, sinó que es viu amb naturalitat, l'alumne se sentirà relaxat i còmode i la comunicació fluirà de manera espontània.

Les situacions comunicatives

Com hem dit abans, el curs PROFIT de tècniques de restauració consta de tres apartats en els quals s'ha repartit tot el temari. **Espais i mobiliari**, on es treballa tot el lèxic i vocabulari de l'ofici, **Tècniques de servei**, que conté les situacions pràctiques del servei de sala, i l'apartat d'**Atenció a la clientela**, que serveix per tractar les situacions comunicatives lligades a l'ús de la llengua i l'actitud lingüística.

Per poder treballar de manera pràctica aquest apartat d'**Atenció a la clientela**, s'han programat cinc situacions comunicatives bàsiques de les tasques habituals dels cambrers:

Les reserves
La benvinguda i el comiat
Carta o menú?
Bon profit!
El compte, si us plau

Tot el treball a l'entorn d'aquestes cinc situacions comunicatives que els formadors han de practicar amb els cambrers està basat exclusivament en les habilitats orals; per tant, parlem en tot moment de simular situacions a través de les quals els cambrers aprendran com s'han de relacionar amb la clientela i començaran a comunicar-s'hi en català.

L'avaluació

Per mesurar l'organització, els continguts i la metodologia del curs es recullen de manera sistemàtica els comentaris i els suggeriments del col·lectiu de formadors durant el desenvolupament del curs per si cal fer correccions o millores.

També s'han fet unes altres avaluacions amb l'objectiu de conèixer el grau de satisfacció respecte de la formació rebuda tant dels formadors com de l'alumnat. Els formadors han avaluat la formació rebuda i els alumnes fan el mateix respecte dels seus formadors. L'alumnat també valora el grau de compliment de les expectatives que han dipositat en el curs.

Finalment, els alumnes han de superar l'avaluació dels coneixements obtinguts durant el curs. Per als dos primers apartats, Espais i mobiliari i Tècniques de servei, els formadors fan una avaluació contínua a mesura que es van impartint totes les matèries. Pel que fa a l'apartat d'Atenció a la clientela, els alumnes han de superar un examen puntual el darrer dia de classe. Aquest examen de comprensió oral consisteix en dos exercicis sobre vocabulari, un exercici sobre les hores i les quantitats, i un altre sobre les situacions comunicatives. Aquest darrer exercici conté uns ítems imprescindibles que els cambrers han de superar per saber que han comprès quina ha de ser la seva actitud lingüística amb la clientela catalanoparlant.

Per aplicar aquesta darrera avaluació de l'alumnat els formadors segueixen els criteris dissenyats prèviament per a aquesta finalitat que s'han tractat en la sessió de formació. Els formadors disposen d'un barem de correcció d'aquests exercicis.

El material didàctic

S'han elaborat dos dossiers amb tots els continguts explicats anteriorment: el dossier dels formadors i el dossier dels cambrers.

Per tal de comprovar la validesa i la qualitat tant del temari com del material pedagògic del curs, es van dur a terme proves pilot arreu del territori. Un cop finalitzades aquestes proves pilot, es van adequar algunes parts de la metodologia i també es va millorar la imatge tant del material del formador com del destinat als cambrers.

Tots dos dossiers contenen les mateixes matèries; això no obstant, val la pena remarcar que en l'apartat de les actituds lingüístiques hi ha unes petites diferències, atès que el procediment que han seguit els formadors passava per dos estadis. El primer consistia a fer ells mateixos un seguit de reflexions prèvies sobre aquest tema, i el segon, a treballar les tècniques més adequades per transmetre-les a l'alumnat.

Els apartats sobre aquest punt que hi ha al dossier dels cambrers són quatre: llengua oficial i llengua pròpia, la comunicació, les habilitats socials, les pautes culturals i els malentesos associats a la comunicació.

El dossier dels formadors conté les instruccions per treballar totes les matèries amb les pautes necessàries per poder aplicar de manera efectiva tots els continguts del curs i també per facilitar-los la preparació de les classes i la utilització del material dins del context del grup. L'apartat *Guia d'ús del material* és una ressenya molt útil on es resumeixen les instruccions per a totes les matèries del curs.

A tot aquest material, i com a suport a la formació, s'hi han d'afegir els recursos visuals dels quals hem parlat en l'apartat anterior: vocabulari amb targetes, amb plànols plastificats i amb il·lustracions, jocs de rellotges de fusta i material de suport electrònic com els Power Point *Les actituds lingüístiques*, *Les hores* i *Tradicions i costums catalans*.

A més d'això, un cop feta la formació de tots aquests formadors, s'ha establert una coordinació i supervisió continuada de tot el col·lectiu mentre duguin a terme la formació del curs PROFIT.

Les actuacions

Fins aquí hem vist com els formadors dels cursos PROFIT treballen amb l'alumnat les diverses matèries del curs, però, a més d'aquesta tasca, tots aquests formadors en tenen una altra prou important: transmetre a tots els alumnes la necessitat de formar-se en l'aprenentatge de la nostra llengua com a complement indispensable de la seva formació per arribar a ser uns bons professionals.

Amb aquest objectiu, des dels diferents centres de normalització lingüística del territori s'ha organitzat una xerrada breu, l'últim dia del curs, per a cadascun dels cursos PROFIT que es duen a terme, per oferir als cambrers i les cambreres els serveis dels centres de normalització lingüística i per encoratjar-los que continuïn la formació inscrivint-se als cursos de català per a adults del Consorci.

En aquesta xerrada se'ls informa de la manera com poden formalitzar la matrícula i també com està estructurada l'organització dels cursos generals de català per a adults, sobretot pel que fa als cursos per a la nova immigració. Els cambrers del programa PROFIT són considerats alumnat prioritari, ja que es tracta de persones amb molta mobilitat i horaris poc flexibles, i el fet que no s'hi puguin incorporar de seguida pot suposar perdre'ls com a alumnes. En els casos de cambrers que presenten uns coneixements de català suficients, se'ls ofereix també de participar en el programa de voluntariat lingüístic.

A part d'això, en alguns casos s'ha arribat també a acords amb els empresaris per continuar la formació amb el mateix grup d'alumnes i s'ha organitzat algun dels cursos especials per a la restauració que s'ofereixen des del Consorci.

Dins del nou projecte d'actuacions del Consorci dels anys 2009-2011, emmarcat en les línies d'actuació de la Secretaria de Política Lingüística, està previst de continuar aquestes accions i també començar a treballar en l'altre eix del programa: l'acompanyament a l'empresari. S'establirà, doncs, una coordinació amb els gremis de restauració locals i es farà el seguiment als restaurants que s'han adherit al programa PROFIT a través dels contactes amb els empresaris per demanar-los que ajudin a afavorir l'itinerari dels cambrers en l'aprenentatge del català i també per poder incidir en la catalanització de l'establiment. Aquests restaurants, si ho desitgen, podran adherir-se al programa del voluntariat lingüístic com a establiments col·laboradors.

A més d'això, per tal de presentar una sola línia d'actuació coherent del programa PROFIT i també per evitar duplicitats, des del Consorci es treballarà per unificar els criteris d'actuació i la imatge del tot el material actual sobre el món de la restauració per relacionar-lo amb els objectius i les línies de treball del programa PROFIT, com a programa transversal de Govern que és.

El programa PROFIT ha posat les bases per a una nova línia de treball amb l'objectiu que el català comenci a ser un altre actiu per treballar en tots aquells establiments del món de la restauració que volen oferir als seus clients un servei de qualitat. La formació dels formadors, en la línia que es treballa en aquest programa, és clau per rendibilitzar esforços.

El format actual d'ensenyament de llengua catalana dins de la formació ocupacional i professional potser no dóna els fruits desitjats ni tampoc ens assegura que la llengua d'aquesta formació sigui el català. Utilitzant els formadors com a agents multiplicadors i com a persones que prestigiïn l'ús del català, arribarem a molt més públic i, si aquesta formació va dirigida a les persones novingudes, d'un sol cop aconseguirem també que coneguin quina és la situació del país que els acull i podrem, quan calgui, modificar algunes actituds lingüístiques. Dues falques molt ben posades per avançar en l'ús del català.

