



Piano di formazione

relativo all'ordinanza della SEFRI del [data di emanazione nuova ofor] sulla formazione professionale di base

Addetta di ristorazione / Addetto di ristorazione con certificato federale di formazione pratica (CFP)

del [data di redazione o firma del piano di formazione da parte dell'oml]

N. professione 79024

Indice

1. Introduzione	3
2. Fondamenti pedagogico-professionali	4
2.1 Introduzione sull'orientamento alle competenze operative	4
2.2 Descrizione delle quattro dimensioni di una competenza operativa	5
2.3 Livelli tassonomici degli obiettivi di valutazione (secondo Bloom)	5
2.4 Collaborazione tra i luoghi di formazione	6
3. Profilo di qualificazione	7
3.1 Profilo professionale	7
3.2 Tabella delle competenze operative.....	9
3.3 Livello richiesto per la professione	10
4. Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione	11
Campo di competenze operative a Svolgimento di attività legate alla ristorazione	11
Campo di competenze operative b Organizzazione del servizio bevande	15
Campo di competenze operative c Organizzazione del servizio di ristorazione.....	18
Campo di competenze operative d Attuazione dei processi economico-aziendali e orientati alla vendita	22
Campo di competenze operative e Garanzia dei processi logistici e del mantenimento del valore .	24
Allestimento	27
Allegato 1 Elenco degli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità	28
Allegato 2 Misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute	29
Allegato 3	32
Glossario	33
Ulteriori approfondimenti sulle competenze operative.....	36

Elenco delle abbreviazioni

AFC	attestato federale di capacità
CFP	certificato federale di formazione pratica
CI	corsi interaziendali
CSFO	Centro svizzero di servizio Formazione professionale Orientamento professionale, universitario e di carriera
CSFP	Conferenza svizzera degli uffici cantonali della formazione professionale
LFPr	legge federale sulla formazione professionale (legge sulla formazione professionale), 2004
ofor	ordinanza sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione)
OFPr	ordinanza sulla formazione professionale, 2004
oml	organizzazione del mondo del lavoro (associazione professionale)
SECO	Segreteria di Stato dell'economia
SEFRI	Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione
Suva	Istituto nazionale svizzero di assicurazione contro gli infortuni
UFAM	Ufficio federale dell'ambiente
UFSP	Ufficio federale della sanità pubblica

1. Introduzione

In quanto strumento per la promozione della qualità¹ sulla formazione professionale di base, il piano di formazione per addetta di ristorazione / addetto di ristorazione con certificato federale di formazione pratica (CFP) descrive le competenze operative che le persone in formazione devono acquisire entro la fine della qualificazione. Al contempo, il piano di formazione aiuta i responsabili della formazione professionale nelle aziende di tirocinio, nelle scuole professionali e nei corsi interaziendali a pianificare e svolgere la formazione.

Per le persone in formazione il piano di formazione costituisce uno strumento orientativo.

Il presente piano di formazione è il concetto pedagogico-professionale per la formazione professionale di base di addetta di ristorazione / addetto di ristorazione con certificato federale di formazione pratica. Esso comprende tre parti. Dapprima si illustrano le basi pedagogico-professionali e si definisce il profilo di qualificazione con i campi di competenze operative e le competenze operative. Per ogni competenza operativa si descrivono in dettaglio i singoli obiettivi di valutazione che ne derivano.

Durante la formazione professionale biennale tutte le persone in formazione sviluppano le competenze menzionate nei cinque campi di competenze operative da **a** fino a **e**.

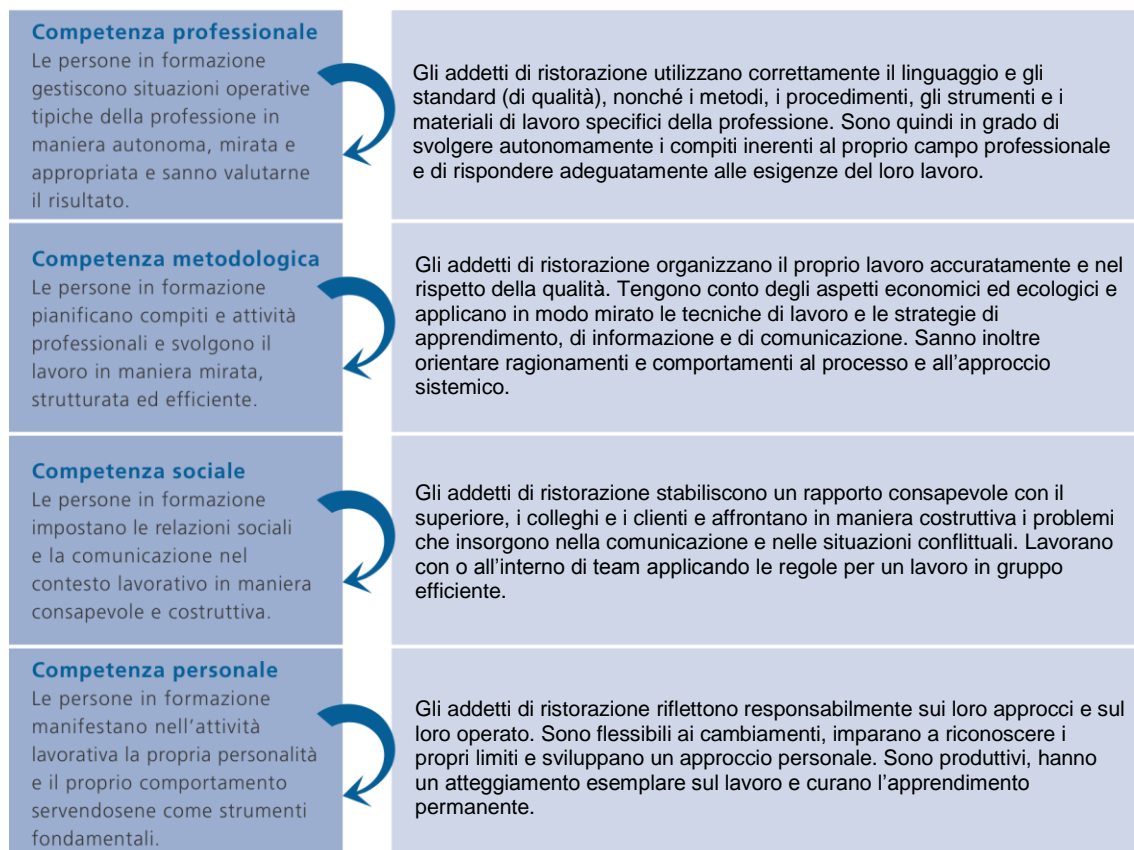
Siccome le esigenze degli ospiti sono molto diverse e le offerte gastronomiche in costante evoluzione, i professionisti del settore devono dimostrare una spiccata capacità di immedesimazione, autonomia, creatività e spirito d'iniziativa.

¹ cfr. art. 12 cpv. 1 lett. c dell'ordinanza del 19 novembre 2003 sulla formazione professionale (OFPr) e art. 9 dell'ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione; ofor) per addetta di ristorazione CFP e addetto di ristorazione CFP.

2.2 Descrizione delle quattro dimensioni di una competenza operativa

Le competenze operative comprendono la competenza professionale, metodologica, sociale e personale. Affinché gli addetti di ristorazione riescano ad affermarsi nel mercato del lavoro, durante la formazione professionale di base le persone in formazione acquisiscono tutte le competenze in tutti i luoghi di formazione (azienda di tirocinio, scuola professionale, corsi interaziendali). Il seguente schema sintetizza contenuti e interazioni delle quattro dimensioni di cui si compone una competenza operativa.

Competenza operativa



2.3 Livelli tassonomici degli obiettivi di valutazione (secondo Bloom)

Ogni obiettivo di valutazione viene valutato tramite un livello tassonomico (livello C; da C1 a C6). Il livello C indica la complessità dell'obiettivo. Ecco i vari livelli nel dettaglio:

Livello	Definizione	Descrizione
C 1	Sapere	Gli addetti di ristorazione ripetono le nozioni apprese e le richiamano in situazioni simili. (Non figura nel presente piano di formazione)
C 2	Comprendere	Gli addetti di ristorazione spiegano o descrivono le nozioni apprese con parole proprie. Spiegare gli obiettivi di garanzia della qualità nel servizio di bevande. (C2)
C 3	Applicare	Gli addetti di ristorazione applicano le capacità/tecnologie apprese in diverse situazioni. Preparare e predisporre le bevande secondo le ordinazioni degli ospiti e le direttive aziendali. (C3)
C 4	Analizzare	Gli addetti alla ristorazione analizzano una situazione complessa scomponendo i fatti in singoli elementi e individuando la relazione fra gli elementi e le caratteristiche strutturali. Essere consapevoli dell'importanza della propria presenza, valutare in modo realistico il proprio comportamento nei suoi effetti e svilupparlo ulteriormente. (C4)
C 5	Sintetizzare	Gli addetti di ristorazione combinano i singoli elementi di un fatto e li riuniscono per formare un insieme. Analizzare e sviluppare le proprie capacità e i propri comportamenti in base ai risultati del lavoro e alle osservazioni degli ospiti. (C5)
C 6	Valutare	Gli addetti di ristorazione valutano un fatto più o meno complesso in base a determinati criteri. (Non figura nel presente piano di formazione)

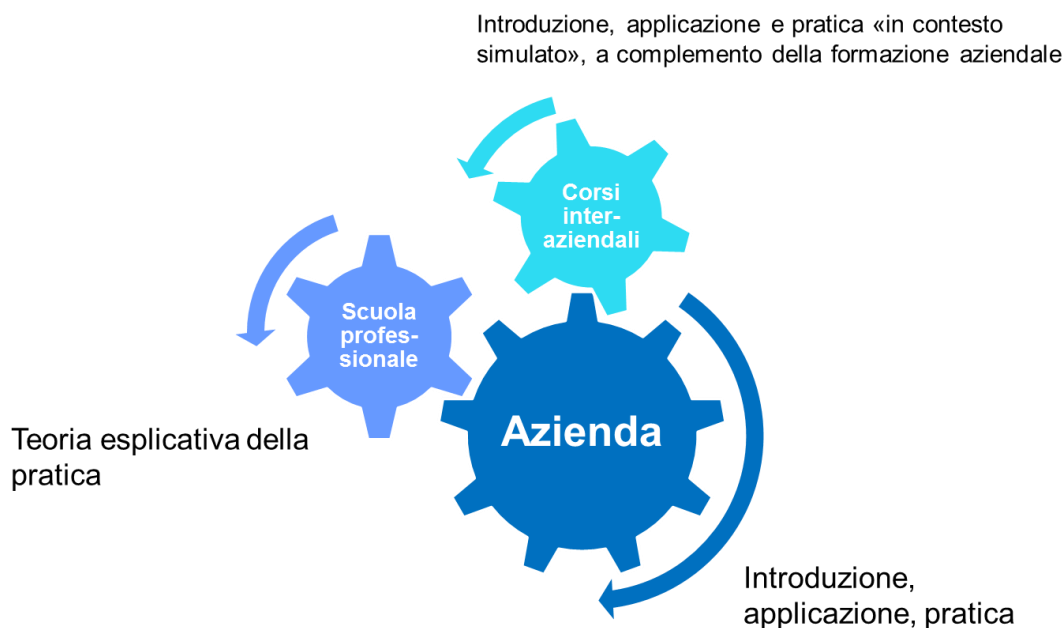
2.4 Collaborazione tra i luoghi di formazione

Il coordinamento e la cooperazione tra i luoghi di formazione quanto a contenuti, modalità di lavoro, calendario e consuetudini della professione sono un presupposto importante per il successo della formazione professionale di base. Per tutta la durata della formazione, le persone in formazione vanno aiutate a mettere in relazione teoria e pratica. La cooperazione tra i luoghi di formazione è dunque essenziale e la trasmissione delle competenze operative rappresenta un compito comune. Ogni luogo di formazione fornisce il proprio apporto tenendo conto del contributo degli altri. Grazie a una buona collaborazione ognuno può verificare costantemente il proprio apporto e ottimizzarlo, aumentando così la qualità della formazione professionale di base.

Il contributo specifico dei luoghi di formazione può essere sintetizzato come segue:

- azienda di tirocinio: nel sistema duale la formazione professionale pratica si svolge nell'azienda di tirocinio, in una rete di aziende di tirocinio, nelle scuole d'arti e mestieri, nelle scuole medie di commercio o in altre istituzioni riconosciute a tal fine, dove le persone in formazione possono acquisire le capacità pratiche richieste dalla professione;
- scuola professionale: vi viene impartita la formazione scolastica, che comprende l'insegnamento delle conoscenze professionali, della cultura generale e della educazione fisica;
- corsi interaziendali: sono finalizzati alla trasmissione e all'acquisizione di capacità fondamentali e completano la formazione professionale pratica e la formazione scolastica laddove l'attività professionale da apprendere lo richiede.

L'interazione dei luoghi di formazione può essere illustrata come segue:



La realizzazione efficace della cooperazione tra i luoghi di formazione viene sostenuta con gli appositi strumenti di promozione della qualità della formazione professionale di base (vedi allegato).

3. Profilo di qualificazione

Il profilo di qualificazione descrive il profilo professionale, nonché le competenze operative da acquisire e il livello richiesto per la professione. Illustra quali sono le qualifiche che un'addetta di ristorazione CFP o un addetto alla ristorazione CFP deve possedere per poter esercitare la professione in maniera competente al livello definito.

Oltre a descrivere le competenze operative, il profilo professionale funge anche da base per l'impostazione della procedura di qualificazione. Inoltre, è utile per classificare il titolo nel Quadro nazionale delle qualifiche per i titoli della formazione professionale (QNQ-FP) durante l'elaborazione del supplemento al certificato.

3.1 Profilo professionale

Campo d'attività

Gli addetti di ristorazione assistono gli ospiti nelle molteplici forme della gastronomia offrendo loro un'esperienza gastronomica particolare.

In qualità di ristoratori accolgono gli ospiti e riconoscono le loro esigenze. Informano e consigliano gli ospiti nella scelta di pietanze e bevande, pertanto conoscono l'offerta con le sue specialità e forniscono alla clientela informazioni su provenienza, composizione e preparazione di pietanze e bevande.

Grazie alla loro capacità d'immedesimazione, gli addetti di ristorazione raccomandano e vendono l'offerta gastronomica secondo le direttive aziendali.

Servono pietanze e bevande con piacere e impegno. Infine preparano il conto per la consumazione. Grazie alla loro personalità, dal momento in cui gli ospiti arrivano al momento in cui si congedano, mantengono sempre il controllo della situazione e provvedono affinché i clienti si sentano a proprio agio.

Principali competenze operative

Gli obiettivi di formazione sono strutturati in cinque campi di competenze operative.

Svolgimento di attività legate alla ristorazione

In qualità di ristoratori preparano l'ambiente e l'atmosfera per le attività quotidiane e accolgono gli ospiti. Individuano le esigenze degli ospiti e li consigliano in maniera adeguata alla situazione anche in una seconda lingua nazionale o in inglese. Prendono nota delle osservazioni degli ospiti e le trasmettono a chi di competenza.

Organizzazione del servizio bevande

Gli addetti di ristorazione preparano il servizio bevande secondo per le attività quotidiane, consigliano e servono le bevande agli ospiti.

Organizzazione del servizio di ristorazione

Gli addetti di ristorazione preparano il servizio di ristorazione e consigliano ai clienti pietanze e menù adeguati. Dispongono le pietanze, le presentano e le servono agli ospiti.

Attuazione dei processi economico-aziendali e orientati alla vendita

Gli addetti di ristorazione utilizzano i sistemi di prenotazione, di ordinazione e di cassa, preparano il conto e procedono all'incasso. Nello svolgimento dell'attività tengono conto dell'organizzazione aziendale.

Garanzia dei processi logistici e del mantenimento del valore

Gli addetti di ristorazione preparano il buffet delle bevande e predispongono la zona riservata allo sparcchiamento. Controllano le scorte di merce, evitano di buttare via cibo e resti di cibo (food waste) e smaltiscono rifiuti e residui secondo criteri ecologici ed economici. Sono particolarmente attenti alla qualità e all'igiene e garantiscono il mantenimento del valore dei locali, degli impianti e degli apparecchi nonché l'impiego parsimonioso di energia e materiali. In tutte le attività rispettano le norme relative alla sicurezza sul lavoro, alla sicurezza antincendio e alla protezione della salute e dell'ambiente.

Esercizio della professione

Gli addetti di ristorazione sono i ristoratori di supporto in un'azienda gastronomica. Provvedono al benessere degli ospiti e offrono loro un'esperienza gastronomica particolare. Grazie al loro modo di fare e la loro capacità di immedesimazione soddisfano le richieste dei clienti in modo sollecito e affidabile. La base per un servizio di pietanze e bevande efficiente e orientato all'ospite è rappresentata dalla consulenza e dall'assistenza alla clientela nonché da una collaborazione funzionale con altri reparti nell'azienda.

Per quanto concerne la formazione professionale continua, gli addetti di ristorazione hanno la possibilità di assolvere una formazione professionale di base di impiegata / impiegato di ristorazione AFC.

Contributo della professione alla società, all'economia, alla natura e alla cultura

Gli addetti di ristorazione offrono all'ospite un'esperienza gastronomica particolare, sia con il servizio individuale di bevande e pietanze sia nell'ambito di eventi di una certa portata.

Grazie a un'abile organizzazione degli spazi, un ambiente di buon gusto e un'offerta culinaria appropriata, contribuiscono al benessere della società.

Le aziende gastronomiche seguono costantemente le tendenze sociali e adattano il proprio assortimento di pietanze, bevande e servizi alle esigenze dei diversi gruppi target. Grazie alla loro variegata offerta e alle specialità regionali rappresentano pure una colonna portante del turismo.

Gli addetti di ristorazione proteggono in modo sostenibile l'uomo e la natura attraverso un approvvigionamento ottimizzato da punto di vista ecologico e quantitativo, un immagazzinamento e uno smaltimento sicuri e a regola d'arte di derrate alimentari, materie prime e residui, come pure attraverso un impiego efficiente dell'energia e delle risorse.

Cultura generale

La cultura generale trasmette competenze fondamentali per orientarsi nella vita personale e in società nonché per far fronte alle sfide private e professionali.

3.2 Tabella delle competenze operative

↓ Campi di competenze operative		Competenze operative →						
a	Svolgimento di attività legate alla ristorazione	a1 Preparare l'ambiente e l'atmosfera per le attività quotidiane e gli eventi.	a2 Accogliere gli ospiti, individuare le loro esigenze e creare un'atmosfera piacevole grazie al proprio modo di fare, a un atteggiamento appropriato e a una presenza sicura.	a3 Applicare le tecniche di servizio nei confronti degli ospiti.	a4 Relazionarsi con collaboratori, superiori e ospiti e mantenere la calma in ogni situazione.	a5 Prendere nota delle osservazioni degli ospiti e trasmetterle a chi di competenza.	a6 Spiegare agli ospiti le tradizioni regionali e le specificità culturali.	a7 Comunicare con gli ospiti in una seconda lingua nazionale o in inglese.
b	Organizzazione del servizio bevande	b1 Preparare la mise en place del servizio bevande per le attività quotidiane e gli eventi.	b2 Consigliare le bevande agli ospiti e informarli sull'offerta aziendale.	b3 Preparare e predisporre le bevande secondo le istruzioni, presentarle e servirle agli ospiti.	b4 Nel servizio bevande garantire la qualità e l'igiene nonché la sicurezza sul lavoro, la protezione della salute e dell'ambiente conformemente alle prescrizioni legali.			
c	Organizzazione del servizio di ristorazione	c1 Preparare la mise en place del servizio di ristorazione per le attività quotidiane e gli eventi.	c2 Presentare agli ospiti l'offerta di ristorazione, raccomandare e vendere le pietanze.	c3 Disporre, presentare e servire le pietanze conformemente ai requisiti aziendali.	c4 Nel servizio di ristorazione garantire la qualità e l'igiene, nonché la sicurezza sul lavoro, la protezione della salute e dell'ambiente conformemente alle prescrizioni legali.			
d	Attuazione dei processi economico-aziendali e orientati alla vendita	d1 Utilizzare i sistemi di prenotazione.	d2 Utilizzare i sistemi di ordinazione e di cassa, preparare il conto e procedere all'incasso.	d3 Utilizzare l'infrastruttura tecnica.	d4 Rispettare le direttive dell'organizzazione aziendale.			
e	Garanzia dei processi logistici e del mantenimento del valore	e1 Controllare le scorte e gestire la merce.	e2 Prendere accordi con gli altri reparti per la ripartizione dei compiti.	e3 Preparare il buffet delle bevande e predisporre la zona riservata allo sparcchiamento.	e4 Evitare di buttare via cibo e resti di cibo (food waste) e smaltire merce, rifiuti e residui.	e5 Introdurre e realizzare misure per preservare il valore dei locali, degli impianti e degli apparecchi e per impiegare in modo parsimonioso energia e materiali.		

3.3 Livello richiesto per la professione

Il livello richiesto per la professione è specificato nel piano di formazione insieme agli obiettivi di valutazione delle competenze operative nei tre luoghi di formazione. Oltre alle competenze operative, viene impartita la cultura generale secondo l'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006 sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base (RS 412.101.241).

4. Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione

In questo capitolo vengono descritte le competenze operative (raggruppate nei relativi campi) e gli obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione. Gli strumenti per la promozione della qualità riportati in allegato sono un sostegno alla realizzazione della formazione professionale di base e alla cooperazione fra i tre luoghi di formazione.

Campo di competenze operative a Svolgimento di attività legate alla ristorazione

Gli ospiti sono il principale gruppo d'interesse di ogni azienda gastronomica. Le loro esigenze e la loro soddisfazione sono pertanto al centro dei pensieri e delle azioni degli addetti alla ristorazione. Questi ultimi accolgono, consigliano e assistono gli ospiti, raccomandano loro pietanze e bevande, li servono con competenza e li salutano in modo cortese e premuroso. Accogliere, consigliare e assistere gli ospiti sono importanti competenze che, nel corso della formazione, gli addetti di ristorazione sviluppano in quanto atteggiamento da assumere in ogni occasione professionale.

Competenza operativa a1 Preparare l'ambiente e l'atmosfera per le attività quotidiane e gli eventi.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
a1.1 Impiegare forme di tavoli appropriate per l'azienda e i gruppi di ospiti in diverse situazioni. (C3)	Descrivere diverse forme di tavoli e determinare la forma appropriata per diversi eventi. (C2)	Impiegare forme di tavoli per diversi eventi. (C3)
a1.2 Utilizzare decorazioni di locali e tavoli per diversi scopi e gruppi di ospiti. (C3)	Illustrare l'importanza delle possibili decorazioni per diversi gruppi di ospiti. (C2)	Confrontare decorazioni per diversi gruppi di ospiti e utilizzare diversi elementi decorativi per locali e tavoli. (C3)
a1.3 Preparare l' ambiente di locali secondo le direttive con illuminazione, musica, ecc. e creare un clima gradevole (temperatura, ventilazione). (C3)	Descrivere l'importanza dell'ambiente al fine di preparare locali gradevoli. (C2)	Preparare l'ambiente di locali secondo le direttive con illuminazione, musica, ecc. e creare un clima gradevole (temperatura, ventilazione). (C3)

Competenza operativa a2 Accogliere gli ospiti, individuare le loro esigenze e creare un'atmosfera piacevole grazie al proprio modo di fare, a un atteggiamento appropriato e a una presenza sicura.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
a2.1 Accogliere gli ospiti in funzione dell'evento e della situazione, e reagire alle loro esigenze. (C3)	Descrivere diversi tipi e gruppi di ospiti, e riconoscerne le esigenze dall'accoglienza al congedo. (C3)	Accogliere gli ospiti in funzione dell'evento e della situazione e reagire alle loro esigenze. (C3)
a2.2 Essere consapevoli dell'importanza della propria presenza , giudicare il proprio comportamento in modo realistico nei suoi effetti e svilupparlo. (C4)	Spiegare l'importanza della propria presenza e descriverne gli effetti. (C2)	Instaurare il contatto con gli ospiti facendo leva su una presenza cortese e curata, e un atteggiamento aperto (competenza nel presentarsi). (C3)
a2.3 Prestare la necessaria attenzione all'igiene personale , ai gioielli , all' abbigliamento / uniformità e al linguaggio nonché alla gestualità secondo le direttive aziendali. (C3)		Applicare, analizzare e valutare l'igiene personale, l'abbigliamento, il linguaggio e la gestualità per una presenza efficace. (C4)

Competenza operativa a3 Applicare le tecniche di servizio nei confronti degli ospiti.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
a3.1 Applicare metodi e tecniche di servizio per diversi eventi e ospiti. (C3)	Spiegare le caratteristiche dei metodi e delle tecniche di servizio. (C2)	Spiegare e applicare metodi e tecniche di servizio per diversi eventi e ospiti. (C3)

Competenza operativa a4 Relazionarsi con collaboratori, superiori e ospiti e mantenere la calma in ogni situazione.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
	a4.1 Illustrare il cambiamento dei valori all'interno della società in relazione al settore e formulare possibili conseguenze per l'azienda. (C2)	
a4.2 Sviluppare il proprio comportamento verbale e non verbale per il benessere di ospiti, superiori e collaboratori. (C5)	Confrontare e utilizzare in modo mirato elementi della comunicazione verbale e non verbale (comportamento nella conversazione e nella dizione). (C3)	Curare una cultura comunicativa costruttiva e di rapporti cortesi con tutte le parti coinvolte (pratica nella comunicazione). (C3)
a4.3 Mantenere la calma in situazioni frenetiche e inaspettate. (C3)		Mantenere la calma in situazioni frenetiche e inaspettate. (C3)

Competenza operativa a5 Prendere nota delle osservazioni degli ospiti e trasmetterle a chi di competenza.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
a5.1 Prendere nota delle osservazioni positive e negative, e dei reclami degli ospiti e trasmetterli a chi di competenza. (C)	Descrivere la procedura in caso di segnalazioni e reclami da parte degli ospiti. (C2)	
a5.2 Analizzare e sviluppare le proprie capacità e i propri comportamenti tenendo conto dei risultati del lavoro e delle osservazioni degli ospiti. (C5)	Analizzare le osservazioni concernenti le proprie prestazioni e il proprio comportamento. (C4)	Analizzare le osservazioni concernenti le proprie prestazioni e il proprio comportamento. (C4)

Competenza operativa a6 Spiegare agli ospiti le tradizioni regionali e le specificità culturali.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
a6.1 Comunicare e spiegare agli ospiti tradizioni regionali e specificità culturali nonché eventi culturali (piatti e bevande regionali, eventi, usi e costumi, feste, attrazioni, ecc.). (C3)	Spiegare l'importanza delle tradizioni regionali, delle specificità culturali e degli eventi culturali (piatti e bevande regionali, eventi, usi e costumi, feste, attrazioni, ecc.). (C2)	

Competenza operativa a7 Comunicare con gli ospiti in una seconda lingua nazionale o in inglese.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
	a7.1 Disporre del vocabolario di base in una seconda lingua nazionale o in inglese della gastronomia e delle proprie attività (pietanze, derrate alimentari, bevande, stoviglie, bicchieri, ecc.) e comprendere semplici testi. (C2)	
a7.2 Sostenere semplici conversazioni in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)	Sostenere semplici conversazioni in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)	

Campo di competenze operative **b** Organizzazione del servizio bevande

Gli addetti di ristorazione dispongono sia delle conoscenze necessarie per consigliare gli ospiti con competenza sia delle tecniche della distribuzione di bevande. Sono in grado di vendere agli ospiti le bevande dell'azienda in funzione degli obiettivi. Nell'ambito delle disposizioni legali e aziendali raccomandano bevande e le servono a regola d'arte.

Competenza operativa **b1** Preparare la mise en place del servizio bevande per le attività quotidiane e gli eventi.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p>b1.1 Preparare gli utensili necessari, in base alla pianificazione del giorno, per il servizio bevande secondo le direttive aziendali, come per esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> – carta dei vini e delle bevande; – apribottiglie / cavatappi; – utensili per cocktail; – bloc-notes e penna; – mezzi ausiliari elettronici. <p>(C3)</p>	<p>Descrivere gli utensili necessari per il servizio bevande. (C2)</p>	<p>Preparare e utilizzare gli utensili necessari per il servizio bevande come per esempio</p> <ul style="list-style-type: none"> – carta dei vini e delle bevande – apribottiglie / cavatappi; – utensili per cocktail; – bloc-notes e penna; – mezzi ausiliari elettronici. <p>(C3)</p>

Competenza operativa **b2** Consigliare le bevande agli ospiti e informarli sull'offerta aziendale.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p>b2.1 Descrivere e confrontare bevande alcoliche e analcoliche in relazione a provenienza, produzione, immagazzinamento e caratteristiche utilizzando la terminologia corretta. (C3)</p>	<p>Descrivere bevande alcoliche e analcoliche in relazione a provenienza, produzione, immagazzinamento e caratteristiche utilizzando la terminologia corretta. (C2)</p> <p>Per i dettagli vedi la carta dei vini e delle bevande (allegato 1).</p>	<p>Spiegare agli ospiti l'offerta di una carta dei vini e delle bevande. (C3)</p> <p>Per i dettagli vedi la carta dei vini e delle bevande (allegato 1).</p>
<p>b2.2 Consigliare gli ospiti mediante la carta delle bevande, vendere loro delle bevande e realizzare vendite complementari. (C3)</p>	<p>Descrivere la struttura di colloqui di consulenza e colloqui di vendita. (C3)</p>	<p>Svolgere colloqui di consulenza e di vendita orientati agli ospiti e realizzare vendite complementari. (C3)</p>
<p>b2.3 Spiegare agli ospiti le dichiarazioni menzionate sulla carta delle bevande. (C3)</p>	<p>Illustrare le disposizioni legali in relazione alla vendita di bevande (disposizioni concernenti la qualità, gli obblighi di dichiarazione, i limiti di età, ecc.). (C2)</p>	

Competenza operativa b3 Preparare e predisporre le bevande secondo le istruzioni, presentarle e servirle agli ospiti.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
b3.1 Preparare e predisporre le bevande secondo le ordinazioni degli ospiti e le direttive aziendali. (C3)	Descrivere la preparazione di bevande, stabilire le temperature di miscela, le quantità e i bicchieri appropriati. (C3) Per i dettagli vedi la carta delle bevande (allegato 1).	Produrre e predisporre bevande e cocktail secondo le direttive e presentarli nei bicchieri corretti. (C3) Per i dettagli vedi la carta delle bevande (allegato 1).
b3.2 Applicare le tecniche di presentazione e di servizio per il servizio bevande. (C3)	Spiegare le tecniche per un servizio bevande. (C3)	Mostrare e attuare le tecniche per un servizio bevande. (C3)

Competenza operativa b4 Nel servizio bevande garantire la qualità e l'igiene nonché la sicurezza sul lavoro, la protezione della salute e dell'ambiente conformemente alle prescrizioni legali.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
b4.1 Rispettare le disposizioni dell' ordinanza sulle derrate alimentari e gli oggetti d'uso con riferimento al servizio bevande. (C3)	Mostrare importanza e obiettivi delle prescrizioni dell'ordinanza sulle derrate alimentari e gli oggetti d'uso per l'organizzazione dei processi di lavoro relativi al servizio bevande. (C3)	Rispettare le disposizioni dell'ordinanza sulle derrate alimentari e gli oggetti d'uso con riferimento al servizio bevande. (C3)
b4.2 Valutare la qualità delle bevande e applicare misure per garantire la qualità. (C3)	Spiegare gli obiettivi di garanzia della qualità nel servizio bevande. (C2)	Applicare i requisiti di garanzia della qualità nel servizio bevande. (C3)
b4.3 Attuare le direttive del programma d'igiene aziendale nel proprio campo di lavoro con riferimento al servizio bevande. (C3)	Descrivere e spiegare, con l'aiuto di esempi, l'importanza del programma d'igiene nel campo della sicurezza alimentare (HACCP) per il servizio bevande. (C2)	Descrivere e attuare del programma d'igiene nel servizio bevande. (C3)
b4.4 Attuare misure concernenti la sicurezza sul lavoro, la protezione antincendio e la protezione della salute con riferimento al servizio bevande, inoltre: <ul style="list-style-type: none"> – eliminare o ridurre al minimo i rischi d'incidenti e infortuni; – prestare i primi soccorsi; – riconoscere le cause d'incendio; – presentare il comportamento da assumere in caso di incendio. (C3) (Vedi allegato 2)	Spiegare l'importanza delle raccomandazioni del settore concernenti la sicurezza sul lavoro, la protezione antincendio e la protezione della salute con riferimento al servizio bevande. (C2) (Vedi allegato 2)	Attuare misure concernenti la sicurezza sul lavoro, la protezione antincendio e la protezione della salute con riferimento al servizio bevande e: <ul style="list-style-type: none"> – eliminare o ridurre al minimo i rischi d'incidenti e infortuni; – prestare i primi soccorsi; – riconoscere le cause d'incendio; – presentare il comportamento da assumere in caso di incendio. (C3) (Vedi allegato 2)
b4.5 Applicare principi e misure aziendali di protezione dell'ambiente e di sostenibilità con riferimento al servizio bevande. (C3)	Presentare, con l'aiuto di esempi, principi e misure aziendali di protezione dell'ambiente e di sostenibilità con riferimento al servizio bevande. (C2)	Attuare, secondo le direttive, i principi di protezione dell'ambiente e di sostenibilità nel vostro lavoro durante i corsi interaziendali con riferimento al servizio bevande. (C3)

Campo di competenze operative c Organizzazione del servizio di ristorazione

Gli addetti di ristorazione dispongono delle conoscenze necessarie per consigliare gli ospiti con competenza e per applicare le tecniche del servizio di ristorazione. Sono in grado di vendere le pietanze dell'azienda in funzione degli ospiti e degli obiettivi. Nell'ambito delle disposizioni legali e aziendali raccomandano pietanze e le servono a regola d'arte.

Competenza operativa c1 Preparare la mise en place del servizio di ristorazione per le attività quotidiane e gli eventi.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p>c1.1 Preparare gli utensili necessari per il servizio di ristorazione in base alla pianificazione del giorno come per esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> – carta delle pietanze; – bloc-notes e penna; – mezzi ausiliari elettronici; – fiammiferi. <p>(C3)</p>	<p>Descrivere gli utensili necessari per il servizio di ristorazione. (C2)</p>	<p>Preparare gli utensili necessari per il servizio di ristorazione come per esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> – carta delle pietanze; – bloc-notes e penna; – mezzi ausiliari elettronici; – fiammiferi. <p>(C3)</p>
<p>c1.2 Impiegare determinati coperti per diversi gruppi di ospiti ed eventi. (C3)</p>	<p>Descrivere i diversi tipi di coperti e presentarne i possibili impieghi. (C2)</p>	<p>Impiegare coperti per diversi gruppi di ospiti ed eventi. (C3)</p>
<p>c1.3 Applicare metodi e procedure per apparecchiare coperti. (C3)</p>	<p>Spiegare metodi e procedure per apparecchiare coperti. (C2)</p>	<p>Applicare metodi e procedure per apparecchiare coperti. (C3)</p>

Competenza operativa c2 Presentare agli ospiti l'offerta di ristorazione, raccomandare e vendere le pietanze.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
c2.1 Informare gli ospiti, nel raccomandare l'offerta, in merito alle sostanze nutritive e possibili intolleranze e allergie alimentari . (C3)	Presentare compiti e importanza delle sostanze nutritive nell'alimentazione, e illustrare intolleranze e allergie alimentari. (C2)	Tener conto dei compiti e dell'importanza delle sostanze nutritive nell'alimentazione e del loro impiego nella creazione e lavorazione di pietanze. (C3)
c2.2 Informare gli ospiti sui metodi di cottura dell'offerta aziendale. (C3)	Descrivere i metodi di cottura fondamentali di un'offerta aziendale. (C2) Per i metodi di cottura vedi la carta delle pietanze (allegato 1).	Spiegare i metodi di cottura fondamentali di un'offerta aziendale. (C2) Per i metodi di cottura vedi la carta delle pietanze (allegato 1).
	c2.3 Illustrare le basi legali per la lavorazione, la dichiarazione e la vendita di derrate alimentari . (C2)	
c2.4 Valutare la qualità delle pietanze dell'offerta aziendale e applicare misure per garantire la qualità. (C3)	Descrivere le pietanze contenute in un'offerta aziendale in relazione a provenienza, proprietà, caratteristiche, fabbricazione e qualità utilizzando la terminologia professionale corretta. (C2) Per i dettagli vedi la carta delle pietanze (allegato 1).	Descrivere le pietanze contenute in un'offerta aziendale in relazione a provenienza, proprietà, caratteristiche, fabbricazione e qualità utilizzando la terminologia professionale corretta. (C2) Per i dettagli vedi la carta delle pietanze (allegato 1).
c2.5 Raccomandare e vendere agli ospiti pietanze appropriate in base alle loro esigenze e all'offerta aziendale, e realizzare vendite complementari . (C3)	Descrivere la struttura di colloqui di consulenza e colloqui di vendita. (C2)	Svolgere colloqui di consulenza e colloqui di vendita orientati agli ospiti, e realizzare vendite complementari. (C3)

Competenza operativa c3 Disporre, presentare e servire le pietanze conformemente ai requisiti aziendali.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
c3.1 Applicare metodi e tecniche di servizio per diverse portate di pietanze ed eventi. (C3)	Spiegare metodi e tecniche di servizio e presentarne impiego, vantaggi e svantaggi. (C2)	Applicare metodi e tecniche di servizio in diverse situazioni e ottimizzarli costantemente. (C3)
c3.2 Disporre e servire pietanze conformemente all'offerta aziendale. (C3)	Descrivere i tipi di buffet con le rispettive possibilità di applicazione pratica. (C2)	<p>Disporre e servire pietanze conformemente all'offerta aziendale:</p> <ul style="list-style-type: none"> – buffet; – pausa di seminario; – buffet-lunch; – ecc. <p>(C3)</p> <p>Per i dettagli vedi la carta delle pietanze (allegato 1).</p>

Competenza operativa c4 Nel servizio di ristorazione garantire la qualità e l'igiene nonché la sicurezza sul lavoro, la protezione della salute e dell'ambiente conformemente alle prescrizioni legali.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
c4.1 Rispettare le disposizioni dell'ordinanza sulle derrate alimentari e gli oggetti d'uso con riferimento al servizio di ristorazione. (C3)	Mostrare l'importanza e gli obiettivi dell'ordinanza sulle derrate alimentari e gli oggetti d'uso per l'organizzazione dei processi di lavoro con riferimento al servizio di ristorazione. (C2)	Rispettare le disposizioni dell'ordinanza sulle derrate alimentari e gli oggetti d'uso con riferimento al servizio di ristorazione. (C3)
c4.2 Valutare la qualità delle pietanze e attuare misure per garantire la qualità. (C3)	Spiegare gli obiettivi di garanzia della qualità nel servizio di ristorazione. (C2)	Attuare i requisiti di garanzia della qualità nel servizio di ristorazione. (C3)
c4.3 Attuare le direttive del programma d'igiene aziendale nel proprio campo di lavoro con riferimento al servizio di ristorazione. (C3)	Descrivere e spiegare, con l'aiuto di esempi, l'importanza del programma d'igiene nel campo della sicurezza alimentare (HACCP) per il servizio di ristorazione. (C2)	Descrivere e attuare le direttive del programma d'igiene nel servizio di ristorazione. (C3)
c4.4 Attuare misure concernenti la sicurezza sul lavoro, la protezione antincendio e la protezione della salute con riferimento al servizio di ristorazione e: <ul style="list-style-type: none"> – eliminare o ridurre al minimo i rischi d'incidenti e infortuni; – prestare i primi soccorsi; – riconoscere le cause di incendi; – presentare il comportamento da assumere in caso di incendio. (C3) (Vedi allegato 2)	Spiegare l'importanza delle raccomandazioni del settore concernenti la sicurezza sul lavoro, la protezione antincendio e la protezione della salute con riferimento al servizio di ristorazione. (C2) (Vedi allegato 2)	Attuare misure concernenti la sicurezza sul lavoro, la protezione antincendio e la protezione della salute con riferimento al servizio di ristorazione e: <ul style="list-style-type: none"> – eliminare o ridurre al minimo i rischi d'incidenti e infortuni; – prestare i primi soccorsi; – riconoscere le cause di incendi; – presentare il comportamento da assumere in caso di incendio. (C3) (Vedi allegato 2)
c4.5 Applicare principi e misure aziendali di protezione dell'ambiente e di sostenibilità con riferimento al servizio di ristorazione. (C3)	Presentare, con l'aiuto di esempi, principi e misure aziendali di protezione dell'ambiente e di sostenibilità con riferimento al servizio di ristorazione. (C2)	Attuare, secondo le direttive, i principi di protezione dell'ambiente e di sostenibilità nel vostro lavoro durante i corsi interaziendali con riferimento al servizio di ristorazione. (C3)

Campo di competenze operative d Attuazione dei processi economico-aziendali e orientati alla vendita

Nell'azienda gastronomica è importante attuare in modo efficiente le direttive organizzative. Gli addetti di ristorazione utilizzano i sistemi di prenotazione, di ordinazione e di cassa nonché le apparecchiature e le macchine per sostenere le procedure aziendali.

Competenza operativa d1 Utilizzare i sistemi di prenotazione.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
d1.1 Utilizzare il sistema di prenotazione dell'azienda. (C3)	Descrivere i sistemi di prenotazione. (C2)	
d1.2 Utilizzare mezzi di informazione e di comunicazione in funzione degli ospiti. (C3)	Descrivere i documenti e i mezzi di comunicazione utilizzati in un'azienda, e spiegarne la funzione. (C2)	

Competenza operativa d2 Utilizzare i sistemi di ordinazione e di cassa, preparare il conto e procedere all'incasso.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
d2.1 Utilizzare sistemi di ordinazione e di cassa e assicurare la procedura dall'ordinazione al conteggio finale. (C4)	Descrivere i sistemi di ordinazione e di cassa, e presentare la procedura dall'ordinazione al conteggio finale. (C2)	
d2.2 Preparare i conti , spiegarli agli ospiti e procedere all'incasso. (C3)	Descrivere i requisiti legali dei conti e trasformare gli importi in altre valute. (C3)	Preparare i conti, presentarli agli ospiti e procedere all'incasso. (C3)
d2.3 Utilizzare, nella propria azienda, forme e mezzi di pagamento. (C3)	Descrivere le caratteristiche di forme e mezzi di pagamento. (C2)	Utilizzare forme e mezzi di pagamento. (C3)

Competenza operativa d3 Utilizzare l'infrastruttura tecnica.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
d3.1 Utilizzare macchine, apparecchiature e utensili in modo da promuovere le vendite e, se necessario, spiegarlo agli ospiti. (C3)	Spiegare proprietà e funzionamento delle principali macchine, apparecchi e utensili in modo da promuovere le vendite. (C2)	Impiegare in modo appropriato macchine, apparecchi e utensili e presentarne le modalità d'uso. (C3)

Competenza operativa d4 Rispettare le direttive dell'organizzazione aziendale.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
d4.1 Illustrare la struttura organizzativa della propria azienda. (C2)	Spiegare i compiti della struttura organizzativa di un'azienda. (C2)	
d4.2 Descrivere l'importanza del programma aziendale per il proprio campo di attività. (C2)	Descrivere diversi tipi di aziende gastronomiche. (C2)	
d4.3 Spiegare agli ospiti il prezzo di un menù . (C3)	Spiegare la composizione del prezzo di un menù. (C2)	

Campo di competenze operative e Garanzia dei processi logistici e del mantenimento del valore

Per le aziende gastronomiche è importante poter contare su procedure perfettamente funzionali che, da una parte, come stabilito dalle disposizioni legali e aziendali, garantiscano in particolare l'igiene, la sicurezza sul lavoro, la protezione antincendio e la protezione della salute. D'altra parte, l'igiene si rivela determinante ai fini della qualità dei prodotti nonché del mantenimento del valore. Gli addetti di ristorazione applicano consapevolmente queste disposizioni durante la loro attività professionale.

Competenza operativa e1 Controllare le scorte e gestire la merce.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
e1.1 Occuparsi dell'accettazione della merce e dell'immagazzinamento in modo economico ed ecologico prestando attenzione ai seguenti punti: – luoghi d'immagazzinamento; – temperature; – documentazione; – basi legali. (C3)	Descrivere principi legali e linee direttive del controllo, dell'immagazzinamento nonché i documenti necessari. (C2)	Occuparsi dell'accettazione della merce e dell'immagazzinamento in modo economico ed ecologico prestando attenzione ai seguenti punti: – luoghi d'immagazzinamento; – temperature; – documentazione; – basi legali. (C3)
e1.2 Svolgere l'inventario della merce secondo le direttive e aggiornare le liste d'inventario. (C3)	Spiegare importanza e obiettivi del rilevamento dell'inventario e illustrarne lo svolgimento e l'utilizzo. (C2)	

Competenza operativa e2 Prendere accordi con gli altri reparti per la ripartizione dei compiti.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
e2.1 Discutere le attività quotidiane e le procedure con gli altri reparti (punti d'interazione nell'azienda) e attuare le procedure prestabilite. (C3)	Descrivere alcune attività che dipendono dagli altri reparti nonché i principali punti d'interazione nell'azienda. (C2)	Eseguire le attività quotidiane e i processi di lavoro con gli altri settori (punti d'interazione nell'azienda) secondo le direttive. (C3)
e2.2 Utilizzare documenti come liste di controllo (checklist), elenchi di materiale, ecc. (C3)	Spiegare l'utilizzo di liste di controllo (checklist) per diverse postazioni di lavoro, attività e processi. (C2)	Utilizzare liste di controllo (checklist). (C3)

Competenza operativa e3 Preparare il buffet delle bevande e predisporre la zona riservata allo sparecchiamento.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
e3.1 Utilizzare impianti e apparecchi al buffet delle bevande e attuare le procedure in modo ottimale. (C3)	Descrivere impianti, apparecchi e attività al buffet delle bevande. (C2)	Utilizzare impianti e apparecchiature al buffet delle bevande. (C3)
e3.2 Verificare le scorte del buffet delle bevande e completarle (consultare gli elenchi). (C3)		Verificare e completare (consultare gli elenchi) le scorte del buffet delle bevande. (C3)
e3.3 Organizzare il settore dell'office (zona destinata allo sparecchiamento) , tenendo conto delle direttive in materia d'igiene. (C3)	Illustrare l'organizzazione ottimale del settore dell'office (zona destinata allo sparecchiamento). (C2)	Organizzare il settore dell'office (zona destinata allo sparecchiamento), tenendo conto delle direttive in materia d'igiene. (C3)

Competenza operativa e4 Evitare di buttare via cibo e resti di cibo (food waste) e smaltire merci, rifiuti e residui.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
e4.1 Attuare misure per evitare di buttare via cibo e resti di cibo (food waste). – misure per la disposizione e il servizio; – trattamento delle pietanze (refrigerazione, protezione contro la sporcizia ecc.); – applicare diverse possibilità di riutilizzo. (C4)	Illustrare principi e misure per evitare di buttare via cibo e resti di cibo (food-waste). (C2)	Attuare misure per evitare di buttare via cibo e resti di cibo (food waste). (C3)
e4.2 Smaltire merce, rifiuti e residui in modo economico ed ecologico. (C3)	Descrivere obiettivi e principi della gestione ecocompatibile ed economica dei rifiuti e dei residui dall'approvvigionamento al riutilizzo. (C2)	Smaltire merce, rifiuti e residui in modo economico ed ecologico. (C3)

Competenza operativa e5 Introdurre e realizzare misure per preservare il valore dei locali, degli impianti e degli apparecchi e per impiegare in modo parsimonioso energia e materiali.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
e5.1 Utilizzare, secondo le direttive, macchine, apparecchi e utensili . (C3)	Spiegare le differenze fra pulizia di manutenzione, pulizia intermedia e pulizia approfondita (annuale). (C2)	Utilizzare, secondo le direttive, macchine, apparecchi e utensili. (C3)
e5.2 Pulire macchine, apparecchi e utensili nonché gli spazi di vendita e di produzione, compreso il mobilio . (C3)	Descrivere la pulizia degli spazi di vendita e di produzione, macchine, apparecchi e utensili. (C2)	Pulire macchine, apparecchi e utensili nonché spazi di vendita e di produzione compreso il mobilio. (C3)
e5.3 Informare, in caso di danni o di eccessiva usura, il servizio preposto e adottare le misure necessarie. (C3)		
e5.4 Utilizzare detersivi e prodotti di pulizia in modo economico ed ecologico. (C3)	Spiegare l'utilizzo economico ed ecologico di detersivi e prodotti di pulizia e i loro effetti o le loro conseguenze. (C2)	Utilizzare detersivi e prodotti di pulizia in modo economico ed ecologico. (C3)

Allestimento

Il presente piano di formazione è stato allestito dalla sottoscritta organizzazione del mondo del lavoro. Si riferisce all'ordinanza della SEFRI del [data di emanazione ofor] sulla formazione professionale di base per addetta / addetto di ristorazione con certificato di formazione pratica (CFP).

Il piano di formazione fa riferimento alle disposizioni transitorie dell'omonima ordinanza.

Weggis data

Hotel & Gastro *formazione* Svizzera

Il presidente

Il direttore

Urs Masshardt

Max Züst

Dopo averlo esaminato, la SEFRI dà il suo consenso al piano di formazione.

Berna, [data/timbro]

Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione

Toni Messner
Capounità Sviluppo delle professioni

Allegato 1 Elenco degli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità

Documento	Fonte di riferimento
Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base per addetta di ristorazione CFP / addetto di ristorazione CFP	<p><i>Versione elettronica</i> Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (www.bvz.admin.ch)</p> <p><i>Versione cartacea</i> Ufficio federale delle costruzioni e della logistica (www.bundespublikationen.admin.ch)</p>
Piano di formazione relativo all'ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base per addetta di ristorazione CFP / addetto alla ristorazione CFP	Hotel & Gastro <i>formazione</i> Svizzera www.hotelgastro.ch
Disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale, inclusi allegati (griglia di valutazione ed eventuale documentazione delle prestazioni nei corsi interaziendali e/o nella formazione professionale pratica)	Hotel & Gastro <i>formazione</i> Svizzera www.hotelgastro.ch
Documentazione dell'apprendimento	Hotel & Gastro <i>formazione</i> Svizzera www.hotelgastro.ch
Rapporto di formazione	Modello SDBB CSFO www.oda.berufsbildung.ch Hotel & Gastro <i>formazione</i> Svizzera www.hotelgastro.ch
Carta delle pietanze	Hotel & Gastro <i>formazione</i> Svizzera www.hotelgastro.ch
Carta dei vini e delle pietanze	Hotel & Gastro <i>formazione</i> Svizzera www.hotelgastro.ch
Documentazione della formazione di base in azienda	Modello SDBB CSFO www.oda.berufsbildung.ch Hotel & Gastro <i>formazione</i> Svizzera www.hotelgastro.ch
Programma di formazione per le aziende di tirocinio	Hotel & Gastro <i>formazione</i> Svizzera www.hotelgastro.ch
Dotazione minima dell'azienda di tirocinio	Hotel & Gastro <i>formazione</i> Svizzera www.hotelgastro.ch
Programma di formazione per i corsi interaziendali	Hotel & Gastro <i>formazione</i> Svizzera www.hotelgastro.ch
Regolamento organizzativo dei corsi interaziendali	Hotel & Gastro <i>formazione</i> Svizzera www.hotelgastro.ch
Programma d'insegnamento per le scuole professionali	Hotel & Gastro <i>formazione</i> Svizzera www.hotelgastro.ch
Regolamento organizzativo della Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità	Hotel & Gastro <i>formazione</i> Svizzera www.hotelgastro.ch
[...]	[...]

Allegato 2

Misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute

L'articolo 4 capoverso 1 dell'ordinanza 5 del 28 settembre 2007 concernente la legge sul lavoro (Ordinanza sulla protezione dei giovani lavoratori, OLL 5; RS 822.115) **proibisce in generale lo svolgimento di lavori pericolosi da parte dei giovani**. Per lavori pericolosi si intendono tutti i lavori che per la loro natura o per le condizioni nelle quali vengono eseguiti possono pregiudicare la salute, l'educazione, la formazione e la sicurezza dei giovani come anche il loro sviluppo psicofisico. In deroga all'articolo 4 capoverso 1 OLL 5 le persone in formazione nella professione di addetta di ristorazione CFP / addetto di ristorazione CFP possono essere impiegate a partire dai 15 anni per i lavori pericolosi indicati sotto in conformità con il loro stato di formazione, purché l'azienda di tirocinio osservi le seguenti misure di accompagnamento concernenti la prevenzione.

Deroghe al divieto di svolgere lavori pericolosi	
3	Lavori che sollecitano fisicamente i giovani <ol style="list-style-type: none"> Lavori che superano oggettivamente la capacità fisica dei giovani. Fra questi rientrano lo spostamento manuale di carichi nonché le posizioni e i movimenti non adeguati del corpo <ol style="list-style-type: none"> Manipolazione manuale di grandi carichi oppure pesi da spostare frequentemente. Uomini: più di 15 kg; donne: 11 kg; 3 tonnellate al giorno Ripetuti movimenti in serie effettuati sotto sforzo (2 ore al giorno)
4	Lavori con conseguenze fisiche che pregiudicano la salute <ol style="list-style-type: none"> Lavori in presenza di irradiazione non ionizzante
6	Lavori con prodotti chimici che pregiudicano la salute <ol style="list-style-type: none"> Lavori con agenti chimici che pregiudicano la salute e classificati o contrassegnati con una delle seguenti frasi R² rispettivamente frasi H³ Pericolo di effetti irreversibili molto gravi (R39/H370) Può provocare sensibilizzazione per inalazione (designazione «S» secondo l'elenco «Valori limite sul posto di lavoro»; R42/H334) Può provocare sensibilizzazione per contatto con la pelle (designazione «S» secondo l'elenco «Valori limite sul posto di lavoro»; R43/H317)
8	Lavori con attrezzi o oggetti di lavoro pericolosi oppure con animali <ol style="list-style-type: none"> Lavori con attrezzi o oggetti di lavoro collegati con pericolo di incidenti che i giovani non possono riconoscere o evitare siccome poco consapevoli della sicurezza oppure in seguito a carente esperienza o formazione <ol style="list-style-type: none"> Utensili, equipaggiamenti, macchine Lavori con pezzi o parti aventi superfici pericolose (angoli, spigoli, punte, lame, grado di ruvidità)

² Cfr. Ordinanza sui prodotti chimici del 18 maggio 2005 (RU **2005** 2721, **2007** 821, **2009** 401 805 1135, **2010** 5223, **2011** 5227, **2012** 6103, **2013** 201 3041, **2014** 2073 3857)

³ Cfr. Edizione dell'ordinanza (EG) n. 1272 / 2008 menzionata nell'allegato 2 cifra 1 dell'ordinanza sui prodotti chimici del 5 giugno 2005 (RS **813.11**)

Lavori pericolosi (sulla base delle competenze operative)	Pericoli	Eccezione	Temi di prevenzione per la formazione/i corsi, l'istruzione e la sorveglianza	Misure di accompagnamento attuate dagli specialisti ⁴ in azienda						
				Formazione/corsi per le persone in formazione			Istruzione delle persone in formazione	Sorveglianza delle persone in formazione		
				Formazione in azienda	Supporto CI	Supporto SP		Costante	Frequente	Occasionale
Carichi pesanti <i>PF obiettivo fondamentale: e1</i>	<ul style="list-style-type: none"> Spostamento manuale di grandi carichi Pericolo di cadere / inciampare Danni alla schiena 	3a) 1)2)3)4) 5)	<ul style="list-style-type: none"> Tecniche per sollevare e portare un carico. Utilizzare mezzi ausiliari appropriati per oggetti pesanti. In caso di superamento dei valori limite (3a) deve essere effettuata una determinazione dei pericoli secondo la direttiva 88190 SUVA. Utilizzare ausili sicuri per alzarsi o salire. Scale con contrassegno GS (= sicurezza verificata) e con stabilità sicura. <p><i>Mezzi ausiliari</i></p> <p>Direttive concernenti OLL 3, art. 25 «Carichi o pesi / giovani»</p> <p>Lista di controllo 44018.I SUVA «Sollevare e portare correttamente»</p> <p>Lista di controllo CFSL 6802 «Cucina»</p> <p>Raccomandazione CFSL punto 44 «Istruzioni d'esercizio per la sicurezza sul lavoro» oppure programma aziendale in materia di sicurezza sul lavoro con standard dell'azienda.</p>	1° sem	2° sem	2° sem	Prima di affrontare il lavoro istruire le persone in formazione tramite liste di controllo (persona di contatto per la sicurezza sul lavoro, addetto alla sicurezza ecc.). Dimostrazione e applicazione pratica.	1° anno	2° anno	
Manipolazione e pulizia con prodotti chimici <i>PF obiettivi fondamentali: e4, e5</i>	<ul style="list-style-type: none"> Corrosione Inalazione di vapori pericolosi o nocivi Ingerimento / inghiottimento Bruciature varie Agenti chimici che pregiudicano la salute 	6a 1)2)3)	<ul style="list-style-type: none"> Luogo di conservazione o deposito / accesso alle schede con i dati di sicurezza. Manipolazione di sostanze pericolose. Simboli GHS. Misure di pronto soccorso. Indossare correttamente indumenti adeguati e l'equipaggiamento personale di sicurezza (guanti, occhiali, scarpe adatte, indumento di protezione del corpo). <p><i>Mezzi ausiliari</i></p> <p>Schede con i dati di sicurezza</p> <p>Piano con programma di pulizia.</p>	1° sem	1° sem	1° sem	Dimostrazione e applicazione pratica. Accesso al deposito di sostanze pericolose soltanto a formazione avvenuta. Mettere a disposizione personalmente l'equipaggiamento di sicurezza per la persona in	1° anno 2° anno		

⁴ È considerato specialista il titolare di un attestato federale di capacità, di un certificato federale di formazione pratica o di una qualifica equivalente nel campo della persona in formazione (ordinanza in materia di formazione).

							formazione e assicurarne l'utilizzo.			
Lavori con macchine e apparecchi elettrici / eliminazione di guasti e disturbi <i>PF obiettivi fondamentali: a1, c3, d3, e3, e5</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Scossa elettrica • Schiacciamento • Bruciatura • Pericolo di taglio 	8a 1)	<ul style="list-style-type: none"> - Istruzione su preparazione, utilizzo e pulizia di utensili e macchine. - Istruzione speciale e ripetuta sull'uso dell'affettatrice. - Durante la manutenzione e l'eliminazione di disturbi o guasti assicurarsi contro un riavvio accidentale della macchina. <i>Mezzi ausiliari</i> Istruzioni d'uso per apparecchi e macchine.	1° sem	1° sem	2° sem	Dimostrazione e applicazione pratica.	1° anno	2° anno	
Manipolazione di materiali combustibili / infiammabili <i>PF obiettivi fondamentali: a1, c3</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Bruciatura 	8a	<ul style="list-style-type: none"> - Pericolo d'incendio dovuto a candele. - Posacenere con contenuto molto caldo. <i>Mezzi ausiliari</i> Raccomandazione CFSL punto 44 «Istruzioni d'esercizio per la sicurezza sul lavoro» oppure programma aziendale in materia di sicurezza sul lavoro.	1° sem	1° sem	2° sem	Dimostrazione e applicazione pratica.	1° anno	2° anno	
Lavori con apparecchi a induzione <i>PF obiettivo fondamentale: c3</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Irradiazione da campi magnetici 	8a 1)	Donne incinte o persone con pacemaker non possono essere esposti ai campi magnetici.	2° sem	1° sem	2° sem	Informazione.	1° anno		
Lavori con coltelli <i>PF obiettivo fondamentale: c3</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Pericolo di taglio e puntura 	8a 1)	<ul style="list-style-type: none"> - Prestare attenzione affinché il tagliere non scivoli. - Scelta del coltello adatto. - Utilizzare coltelli ben affilati. - Pulizia dei coltelli. <i>Mezzi ausiliari</i> Standard dell'azienda Lista di controllo CFSL 6803 «Coltelli in cucina».	1° sem	1° sem	1° sem	Dimostrazione e applicazione pratica: - tecnica di taglio; - coltelli e oggetti appuntiti (es. forchetta per la carne ecc.) non vanno puliti nel lavello con detersivi.	1° anno	2° anno	
Manipolazione di stoviglie e bicchieri rotti <i>PF obiettivi fondamentali: b1, b3, c1</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Pericolo di taglio e puntura 	8a 1)	Stoviglie e bicchieri rotti - utilizzare sempre mezzi ausiliari per rimuoverli - smaltirli separatamente.	1° sem	1° sem	1° sem	Dimostrazione e applicazione pratica.	1° anno	2° anno	

Per tutti gli obiettivi di valutazione menzionati sia le persone in formazione sia i formatori professionali trovano ulteriori indicazioni nella guida metodica modello.
 Glossario

PF
 EPP

Piano di formazione
 Equipaggiamento personale di protezione

Simboli GHS

"Globally Harmonized System"; simboli e segnali di pericolo delle sostanze pericolose, per esempio:



[Allegato 3]

Glossario (* vedi *Lessico della formazione professionale*, 3ª edizione rivista e aggiornata 2013, CSFO, Berna, www.less.formazioneprof.ch)

Azienda di tirocinio*

Nel sistema duale della formazione professionale, l'azienda di tirocinio è un'azienda di produzione o di servizi in cui avviene la formazione pratica professionale. A tale scopo le aziende devono disporre di un'autorizzazione a formare rilasciata dall'autorità cantonale competente.

Campo di qualificazione*

Nell'ordinanza sulla formazione professionale di base si distinguono tre campi di qualificazione: lavoro pratico, conoscenze professionali e cultura generale.

- **Lavoro pratico:** esistono due tipi di lavoro pratico: il lavoro pratico individuale (LPI) e il lavoro pratico prestabilito (LPP).
- **Conoscenze professionali:** l'esame delle conoscenze professionali è la parte teorica / scolastica dell'esame finale. La persona in formazione deve presentarsi a un esame scritto o a un esame scritto e orale. In casi motivati l'insegnamento e l'esame della cultura generale possono essere integrati nelle conoscenze professionali.
- **Cultura generale:** questo campo di qualificazione è composto dalla nota scolastica di cultura generale, dal lavoro d'approfondimento e dall'esame finale per la formazione professionale di base triennale e quadriennale. Se l'insegnamento della cultura generale avviene in modo integrato, viene valutato congiuntamente alle conoscenze professionali.

Campo di competenze operative

I comportamenti professionali, ovvero quelle attività che richiedono competenze simili o che appartengono a un processo lavorativo simile, vengono raggruppati in campi di competenze operative.

Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione (Commissione SP&Q)

Ogni ordinanza sulla formazione professionale di base definisce nella sezione 10 una Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione per la rispettiva professione o il rispettivo campo professionale.

La Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione è un organo strategico composto dai partner con funzione di vigilanza, nonché un organismo orientato verso il futuro teso a garantire la qualità ai sensi dell'articolo 8 LFPr.

Competenza operativa

La competenza operativa si esplica nella capacità di riuscire a gestire una situazione professionale concreta. Per farlo un professionista competente applica autonomamente una combinazione specifica di conoscenze, abilità e comportamenti. Durante la formazione le persone in formazione acquisiscono la necessaria competenza professionale, metodologica, sociale e personale relativa a ogni competenza operativa.

Corso interaziendale (CI)*

I corsi interaziendali servono a trasmettere e a fare acquisire capacità pratiche fondamentali. Essi completano la pratica professionale e la formazione scolastica.

Documentazione dell'apprendimento*

La documentazione dell'apprendimento è uno strumento che promuove la qualità della formazione professionale pratica. La persona in formazione aggiorna autonomamente la propria documentazione menzionando i principali lavori e le competenze operative da acquisire. Grazie alla documentazione, il formatore può vedere i progressi nella formazione e l'impegno personale dimostrato dalla persona in formazione.

Insegnamento delle conoscenze professionali

Con l'insegnamento delle conoscenze professionali nella scuola professionale la persona in formazione acquisisce alcune qualifiche specifiche. Obiettivi ed esigenze sono stabiliti nel piano di formazione. Le note semestrali relative all'insegnamento professionale confluiscono, sotto forma di nota relativa all'insegnamento professionale o di nota dei luoghi di formazione, nel calcolo della nota complessiva della procedura di qualificazione.

Lavoro pratico individuale (LPI)

Il LPI è una delle due opzioni di verifica delle competenze acquisite nel campo di qualificazione «lavoro pratico». L'esame si svolge nell'azienda di tirocinio sulla base di un mandato aziendale. Il LPI è disciplinato per ogni professione dalle «Disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale».

Lavoro pratico prestabilito (LPP)*

Il lavoro pratico prestabilito è l'alternativa al lavoro pratico individuale e viene controllato dai periti d'esame durante tutto lo svolgimento del lavoro. Per tutte le persone in formazione valgono le opzioni d'esame e la durata d'esame prevista dal piano di formazione.

Luoghi di formazione*

Il punto di forza della formazione professionale duale sta nella sua stretta relazione con il mondo del lavoro, che si riflette nei tre luoghi di formazione che impartiscono la formazione professionale di base: l'azienda di tirocinio, la scuola professionale e i corsi interaziendali.

Obiettivi di valutazione

Gli obiettivi di valutazione concretizzano la competenza operativa e tengono conto delle esigenze attuali legate agli sviluppi economici e sociali. Gli obiettivi di valutazione sono armonizzati tra loro per favorire la cooperazione tra i luoghi di formazione. Solitamente aziende di tirocinio, scuole professionali e corsi interaziendali hanno obiettivi diversi, la cui formulazione può però essere identica, ad esempio per quanto concerne la sicurezza sul lavoro, la protezione della salute o le attività manuali.

Obiettivi ed esigenze della formazione professionale di base

Gli obiettivi e le esigenze della formazione professionale di base sono stabiliti nell'ofor e nel piano di formazione. All'interno di quest'ultimo sono articolati in campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione per i tre luoghi di formazione (azienda di tirocinio, scuola professionale e corsi interaziendali).

Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione; ofor)

Ogni ofor disciplina nel dettaglio i seguenti aspetti: contenuto e durata della formazione professionale di base, obiettivi ed esigenze della formazione professionale pratica e della formazione scolastica, ampiezza dei contenuti della formazione e loro ripartizione tra i luoghi di formazione, procedure di qualificazione, attestazioni e titoli. Normalmente, l'oml chiede alla SEFRI di emanare un'ofor e la redige congiuntamente con i Cantoni e la Confederazione. L'entrata in vigore di un'ofor è stabilita d'intesa fra i partner, mentre l'emanazione spetta alla SEFRI.

Organizzazione del mondo del lavoro (oml)*

L'espressione collettiva «organizzazioni del mondo del lavoro» può indicare le parti sociali, le associazioni professionali e le altre organizzazioni competenti, nonché gli operatori della formazione professionale. L'oml competente per una data professione definisce i contenuti della formazione, organizza la formazione professionale di base e istituisce l'organo responsabile dei corsi interaziendali.

Partenariato*

La formazione professionale è compito comune di Confederazione, Cantoni e organizzazioni del mondo del lavoro. I tre partner uniscono i loro sforzi per garantire una formazione professionale di qualità e un numero sufficiente di posti di tirocinio.

Persona in formazione*

È considerata persona in formazione chi ha concluso le scuole dell'obbligo e ha stipulato un contratto di tirocinio per apprendere una professione secondo le disposizioni dell'ordinanza sulla formazione professionale di base.

Piano di formazione

Il piano di formazione integra l'ordinanza sulla formazione professionale di base e contiene, oltre ai fondamenti pedagogico-professionali, il profilo di qualificazione, le competenze operative raggruppate nei relativi campi e gli obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione. Il contenuto del piano di formazione è di responsabilità dell'oml nazionale. Il piano di formazione viene emanato e firmato dalla / dalle oml.

Procedura di qualificazione (PQ)*

L'espressione «procedura di qualificazione» è utilizzata per designare tutte le procedure che permettono di stabilire se una persona possiede le competenze definite nella rispettiva ordinanza sulla formazione professionale di base.

Profilo di qualificazione

Il profilo di qualificazione descrive le competenze operative che una persona in formazione deve possedere alla fine della formazione. Il profilo di qualificazione viene redatto in base al profilo delle attività e funge da base per l'elaborazione del piano di formazione.

Quadro europeo delle qualifiche (QEQ)

Il Quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente (QEQ) punta a rendere comparabili a livello europeo le qualifiche e le competenze professionali. Al fine di mettere in relazione le diverse qualifiche nazionali con il QEQ e di confrontarle con quelle di altri Stati europei, ogni Paese sviluppa un proprio Quadro nazionale delle qualifiche (QNQ).

Quadro nazionale per la formazione professionale (QNQ formazione professionale)

Scopo del Quadro nazionale delle qualifiche è garantire la trasparenza e la comparabilità dei titoli della formazione professionale a livello nazionale e internazionale e promuovere in questo modo la mobilità sul mercato del lavoro. Il Quadro delle qualifiche prevede otto livelli, ognuno dei quali include le tre categorie di valutazione «conoscenze», «abilità» e «competenze». Ogni titolo della formazione professionale di base è accompagnato da un supplemento standard al certificato.

Rapporto di formazione*

Con il rapporto di formazione si documenta la verifica periodica dell'apprendimento svolto in azienda. Il rapporto viene compilato durante un colloquio che avviene tra formatore e persona in formazione.

Responsabili della formazione professionale*

Con il termine «responsabili della formazione professionale» si intendono tutti gli specialisti che durante la formazione professionale di base impartiscono alle persone in formazione una parte della formazione pratica o scolastica: formatori attivi nelle aziende di tirocinio, formatori attivi nei corsi interaziendali, docenti della formazione scolastica, periti d'esame.

Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI)

In collaborazione con i partner (Cantoni e oml), la SEFRI ha il compito di assicurare la qualità e il costante sviluppo dell'intero sistema della formazione professionale. La SEFRI inoltre provvede alla comparabilità e alla trasparenza delle offerte formative in tutta la Svizzera.

Ulteriori approfondimenti sulle competenze operative

Le quattro dimensioni delle competenze operative includono elementi specifici della professione, tra cui:

1. Competenze professionali (CP)

Le competenze professionali comprendono:

- la conoscenza di espressioni specialistiche (linguaggio tecnico), standard (di qualità), elementi, sistemi e della loro importanza nelle situazioni di lavoro;
- la conoscenza di metodi, procedimenti, strumenti di lavoro e materiali specifici e del loro utilizzo appropriato;
- la conoscenza di rischi e pericoli e delle relative misure precauzionali, preventive e di protezione nonché la consapevolezza delle responsabilità connesse.

2. Competenze metodologiche (CM)

2.1 Tecniche di lavoro

Per risolvere i compiti di carattere professionale gli addetti di ristorazione applicano metodi e ausili appropriati che consentono loro di lavorare con ordine, fissare priorità, determinare procedure in maniera sistematica e razionale e garantire la sicurezza sul lavoro. Pianificano le fasi del proprio lavoro, lavorano in modo efficiente e funzionale.

2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo

I processi economici non possono essere considerati isolatamente. Gli addetti di ristorazione conoscono e utilizzano metodi per mettere le proprie attività in relazione con altre attività aziendali e collaborare con gli altri reparti dell'azienda. Sono consapevoli delle conseguenze del loro lavoro per i colleghi e per i risultati dell'azienda.

2.3 Strategie d'informazione e di comunicazione

L'applicazione dei moderni mezzi d'informazione e di comunicazione degli addetti di ristorazione assumerà in futuro un'importanza sempre maggiore. Gli addetti di ristorazione ne sono consapevoli e contribuiscono a ottimizzare il flusso delle informazioni all'interno dell'azienda e a sostenere l'introduzione di nuovi sistemi. Si procurano informazioni in modo autonomo e le utilizzano nell'interesse della clientela e dell'azienda.

2.4 Strategie di apprendimento

Per aumentare l'efficacia dell'attività di apprendimento e dell'apprendimento continuo possono essere utilizzate diverse strategie. Poiché i metodi di apprendimento differiscono da persona a persona, gli addetti di ristorazione riflettono sul proprio metodo di apprendimento e lo adattano a seconda delle situazioni, dei problemi e dei compiti assegnati. Lavorano con strategie efficaci che procurano loro piacere, successo e soddisfazione nell'apprendere e rafforzare le loro capacità di apprendimento autonomo e duraturo.

2.5 Tecniche di presentazione

Il successo di un'azienda dipende fondamentalmente dal modo e dalla maniera con la quale prodotti e servizi sono proposti ai clienti. Gli addetti di ristorazione conoscono e padroneggiano tecniche e mezzi di presentazione, utilizzandoli in maniera mirata in funzione della situazione.

2.6 Comportamento ecologico

Oggigiorno il comportamento ecologico è diventato un elemento imprescindibile nel lavoro quotidiano. Gli addetti di ristorazione sono pronti ad applicare misure aziendali per la protezione dell'ambiente e a individuare eventuali possibilità di miglioramento.

2.7 Comportamento economico

Il comportamento economico è la base del successo aziendale. Gli addetti di ristorazione sono consapevoli del costo di materie prime, materiali, strumenti, impianti e attrezzature ed eseguono i compiti loro assegnati con efficienza e sicurezza.

3. Competenze sociali (CS)

3.1 Capacità di comunicare

La capacità di comunicare in maniera adeguata alla situazione e al proprio interlocutore è importante nella gastronomia. Gli addetti di ristorazione dimostrano grande spontaneità e apertura. Sono aperti al dialogo, conoscono e applicano in modo consapevole le regole per una comunicazione efficace con colleghi, superiori e clienti.

3.2 Capacità di gestire i conflitti

Nel lavoro quotidiano degli addetti di ristorazione in cui sono frequenti i contatti con persone di mentalità e opinioni diverse, insorgono spesso situazioni di conflitto. Gli addetti di ristorazione ne sono consapevoli e reagiscono con calma e ponderazione. Partecipano alla discussione, accettano altri punti di vista, discutono in maniera obiettiva e cercano soluzioni costruttive.

3.3 Capacità di lavorare in gruppo

I compiti nell'ambito professionale e privato possono essere risolti da soli o in gruppo. Bisogna esaminare caso per caso prima di decidere se la soluzione di un determinato problema dev'essere affidata a una sola persona o a un gruppo. Gli addetti di ristorazione sono in grado di lavorare in gruppo, conoscono le regole di questo tipo di lavoro e hanno già esperienza in tal senso.

4. Competenze personali

4.1 Capacità di riflessione

Gli addetti di ristorazione sono in grado di analizzare il proprio operato, riflettere sulle proprie esperienze personali e trasferire le conoscenze acquisite nell'attività professionale quotidiana. Sono inoltre capaci di comprendere, distinguere e gestire i valori, le regole e le aspettative proprie e altrui (tolleranza).

4.2 Autonomia e senso di responsabilità

Nell'attività professionale quotidiana gli addetti di ristorazione sono corresponsabili dei processi dell'azienda. Sono pronti, sotto la loro responsabilità, a prendere decisioni e ad agire coscientemente.

4.3 Resistenza

Gli addetti di ristorazione sono in grado di sostenere le pressioni fisiche e psicologiche della professione, conoscono i propri limiti e chiedono sostegno per affrontare le situazioni impegnative.

4.4 Flessibilità

Gli addetti di ristorazione sono in grado di adattarsi e di determinare attivamente cambiamenti e nuove situazioni.

4.5 Efficienza e attitudine al lavoro

In un ambiente competitivo solo le aziende con dipendenti efficienti e motivati riescono a sopravvivere. Gli addetti di ristorazione s'impegnano al raggiungimento degli obiettivi aziendali. In azienda e a scuola sviluppano e consolidano la loro efficienza. L'attitudine al lavoro si manifesta attraverso la puntualità, la concentrazione, la scrupolosità, l'affidabilità e la precisione.

4.6 Apprendimento permanente

Il progresso tecnologico e le necessità della clientela in costante evoluzione richiedono continuamente nuove conoscenze e capacità, nonché la disponibilità all'apprendimento permanente. Gli addetti di ristorazione ne sono consapevoli e sono pronti ad acquisire nuove conoscenze e capacità predisponendosi all'apprendimento permanente. Sono aperti alle novità e ai cambiamenti che affrontano anche con creatività e rafforzano la propria personalità e competitività sul mercato del lavoro.