



Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base

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

del 20.03.2018 (bozza)

79024

**Addetta di ristorazione CFP /
Addetto di ristorazione CFP
Restaurantangestellte EBA /
Restaurantangestellter EBA
Employée en restauration AFP /
Employé en restauration AFP**

*La Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI),
visto l'articolo 19 della legge del 13 dicembre 2002¹ sulla formazione professionale;
visto l'articolo 12 dell'ordinanza del 19 novembre 2003² sulla formazione
professionale (OFPr);
visto l'articolo 4 capoverso 4 dell'ordinanza del 28 settembre 2007³ sulla protezione
dei giovani lavoratori (OLL 5),
ordina:*

Sezione 1: Oggetto e durata

Art. 1 Profilo professionale

Gli addetti alla ristorazione di livello CFP svolgono in particolare le attività seguenti e si contraddistinguono per le conoscenze, capacità e attitudini sotto indicate:

- a. 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

RS ...

- ¹ RS **412.10**
- ² RS **412.101**
- ³ RS **822.115**

- nazionale o in inglese; prendono nota delle osservazioni degli ospiti e le trasmettono a chi di competenza;
- b. preparano il servizio bevande per le attività quotidiane, consigliano e servono le bevande agli ospiti;
 - c. preparano il servizio di ristorazione e consigliano ai clienti pietanze e menù adeguati; dispongono le pietanze, le presentano e le servono agli ospiti;
 - d. 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;
 - e. 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, alla protezione della salute e dell'ambiente.

Art. 2 Durata e inizio

¹ La formazione professionale di base dura due anni.

² L'inizio della formazione professionale di base segue il calendario della relativa scuola professionale.

Sezione 2: Obiettivi ed esigenze

Art. 3 Principi

¹ Gli obiettivi e le esigenze della formazione professionale di base sono espressi sotto forma di competenze operative raggruppate nei relativi campi.

² Le competenze operative comprendono competenze professionali, metodologiche, sociali e personali.

³ Tutti i luoghi di formazione collaborano allo sviluppo delle competenze operative. Essi coordinano i contenuti della formazione e delle procedure di qualificazione.

Art. 4 Competenze operative

La formazione prevede, nei campi di competenze operative sotto indicati, le competenze operative seguenti:

- a. svolgimento di attività legate alla ristorazione:
 - 1. preparare l'ambiente e l'atmosfera per le attività quotidiane e gli eventi,

2. accogliere gli ospiti, individuare le loro esigenze e creare un'atmosfera piacevole grazie al proprio modo di fare, a un atteggiamento adeguato e a una presenza sicura,
 3. applicare le tecniche di servizio nei confronti degli ospiti,
 4. relazionarsi con collaboratori, superiori e ospiti e mantenere la calma in ogni situazione,
 5. prendere nota delle osservazioni degli ospiti e trasmetterle a chi di competenza,
 6. spiegare agli ospiti le tradizioni regionali e le specificità culturali,
 7. comunicare con gli ospiti in una seconda lingua nazionale o in inglese;
- b. organizzazione del servizio bevande:
1. preparare la mise en place del servizio bevande per le attività quotidiane e gli eventi,
 2. consigliare le bevande agli ospiti e informarli sull'offerta aziendale,
 3. preparare e predisporre le bevande secondo le istruzioni, presentarle e servirle agli ospiti,
 4. 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:
1. preparare la mise en place del servizio di ristorazione per le attività quotidiane e gli eventi,
 2. presentare agli ospiti l'offerta di ristorazione, raccomandare e vendere le pietanze,
 3. disporre, presentare e servire le pietanze conformemente ai requisiti aziendali,
 4. 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:
1. utilizzare i sistemi di prenotazione,
 2. utilizzare i sistemi di ordinazione e di cassa, preparare il conto e procedere all'incasso,
 3. utilizzare l'infrastruttura tecnica,
 4. rispettare le direttive dell'organizzazione aziendale;
- e. garanzia dei processi logistici e del mantenimento del valore:
1. controllare le scorte e gestire la merce,
 2. prendere accordi con gli altri reparti per la ripartizione dei compiti,
 3. preparare il buffet delle bevande e predisporre la zona riservata allo sparcchiamento,

4. evitare di buttare via cibo e resti di cibo (food waste) e smaltire rifiuti e residui,
5. introdurre e realizzare misure per preservare il valore dei locali, degli impianti e degli apparecchi e per impiegare in modo parsimonioso energia e materiali.

Sezione 3: Sicurezza sul lavoro, protezione della salute e dell'ambiente

Art. 5

¹ All'inizio e durante la formazione gli operatori forniscono e spiegano alle persone in formazione le prescrizioni e le raccomandazioni relative alla sicurezza sul lavoro e alla protezione della salute e dell'ambiente, in particolare quelle relative alla comunicazione dei pericoli (simboli di pericolo e di obbligo, pittogrammi).

² Dette prescrizioni e raccomandazioni sono fornite in tutti i luoghi di formazione e considerate nelle procedure di qualificazione.

³ Tutti i luoghi di formazione trasmettono alle persone in formazione conoscenze in materia di sviluppo sostenibile, con particolare attenzione all'equilibrio tra interessi sociali, ecologici ed economici.

⁴ In deroga all'articolo 4 capoverso 1 OLL 5 e secondo le prescrizioni dell'articolo 4 capoverso 4 OLL 5 è ammesso l'impiego di persone in formazione in conformità con il loro stato di formazione per le attività elencate in allegato al piano di formazione.

⁵ L'impiego di persone in formazione secondo il capoverso 4 presuppone che dette persone siano formate, istruite e sorvegliate in maniera adeguata al più elevato pericolo d'infortunio; tali precauzioni particolari sono fissate in allegato al piano di formazione sotto forma di misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute.

Sezione 4:

Durata della formazione in ciascun luogo di formazione e lingua d'insegnamento

Art. 6 Formazione professionale pratica in azienda e in luoghi
di formazione equivalenti

La formazione professionale pratica in azienda comprende in media quattro giornate alla settimana per tutta la durata della formazione professionale di base.

Art. 7 Scuola professionale

¹ L'insegnamento obbligatorio presso la scuola professionale comprende 720 lezioni. Dette lezioni sono suddivise secondo la tabella seguente:

Insegnamento	1° anno	2° anno	Totale
a. Conoscenze professionali			
– Svolgimento di attività legate alla ristorazione	40	60	100
– Organizzazione del servizio bevande	80	40	120
– Organizzazione del servizio di ristorazione	40	80	120
– Attuazione dei processi economico-aziendali e orientati alla vendita Garanzia dei processi logistici e del mantenimento del valore	40	20	60
Totale conoscenze professionali	200	200	400
b. Cultura generale	120	120	240
c. Educazione fisica	40	40	80
Totale delle lezioni	360	360	720

² D'intesa con le autorità cantonali e le organizzazioni del mondo del lavoro competenti sono ammessi spostamenti minimi di lezioni da un anno di formazione all'altro in un campo di competenze operative. Deve essere comunque garantito il raggiungimento degli obiettivi di formazione prestabiliti.

³ Per gli insegnamenti di cultura generale fa stato l'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006⁴ sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base.

⁴ La lingua d'insegnamento è la lingua nazionale del luogo in cui si trova la scuola professionale. Oltre a questa lingua, i Cantoni possono autorizzare altre lingue d'insegnamento.

⁵ È raccomandato l'insegnamento bilingue, ovvero nella lingua nazionale del luogo in cui si trova la scuola e in un'altra lingua nazionale o in inglese.

Art. 8 Corsi interaziendali

¹ I corsi interaziendali comprendono 16 giornate di otto ore.

² Le giornate e i contenuti sono ripartiti in quattro corsi come segue:

Anno	Corsi	Campo di competenze operative / competenza operativa	Durata
------	-------	---	--------

1	Corso 1	Organizzazione del servizio bevande Attuazione dei processi economico-aziendali e orientati alla vendita Garanzia dei processi logistici e del mantenimento del valore	4 giorni
1	Corso 2	Organizzazione del servizio di ristorazione Attuazione dei processi economico-aziendali e orientati alla vendita Garanzia dei processi logistici e del mantenimento del valore	4 giorni
2	Corso 3	Accogliere gli ospiti, individuare le loro esigenze e creare un'atmosfera piacevole grazie al proprio modo di fare, a un atteggiamento adeguato e a una presenza sicura Consigliare le bevande agli ospiti e informarli sull'offerta aziendale Presentare agli ospiti l'offerta di ristorazione, raccomandare e vendere le pietanze	4 giorni
2	Corso 4	Svolgimento di attività legate alla ristorazione Attuazione dei processi economico-aziendali e orientati alla vendita Garanzia dei processi logistici e del mantenimento del valore	4 giorni
Totale			16 giorni

³ Nell'ultimo semestre della formazione professionale di base non si possono svolgere corsi interaziendali.

Sezione 5: Piano di formazione

Art. 9

¹ All'entrata in vigore della presente ordinanza è disponibile un piano di formazione⁵ della competente organizzazione del mondo del lavoro.

² Il piano di formazione:

- a. contiene il profilo di qualificazione, che comprende:
 1. il profilo professionale,
 2. la tabella delle competenze operative e dei relativi campi,
 3. il livello richiesto per la professione;

⁵ Il piano del [data] è disponibile sul sito SEFRI nell'elenco delle professioni:
www.bvz.admin.ch > Professioni A-Z.

- b. precisa i contenuti della formazione di base e le disposizioni relative alla sicurezza sul lavoro e alla protezione della salute e dell'ambiente;
- c. determina quali competenze operative sono trasmesse e apprese in ciascun luogo di formazione.

³ Al piano di formazione è allegato l'elenco degli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità, con indicazione dell'ente presso cui possono essere ottenuti.

Sezione 6:

Requisiti per i formatori e numero massimo di persone in formazione in azienda

Art. 10 Requisiti professionali richiesti ai formatori

Il formatore soddisfa i requisiti professionali se possiede una delle qualifiche seguenti:

- a. attestato federale di capacità di impiegato di ristorazione AFC e almeno tre anni di esperienza professionale nel campo d'insegnamento;
- b. attestato federale di capacità di impiegato di ristorazione AFC (titolo secondo il diritto anteriore) e almeno tre anni di esperienza professionale nel campo d'insegnamento;
- c. attestato federale di capacità di una professione affine con le necessarie conoscenze professionali nel campo di attività dell'impiegato di ristorazione AFC e almeno tre anni di esperienza professionale nel campo d'insegnamento;
- d. titolo della formazione professionale superiore in ambito pertinente;
- e. diploma di scuola universitaria in ambito pertinente e almeno tre anni di esperienza professionale nel campo d'insegnamento.

Art. 11 Numero massimo di persone in formazione in azienda

¹ Nelle aziende che impiegano un formatore al 100 per cento o due formatori ciascuno almeno al 60 per cento può svolgere il tirocinio una persona in formazione.

² Per ogni altro specialista impiegato al 100 per cento o per ogni due specialisti in più impiegati ciascuno almeno al 60 per cento può svolgere il tirocinio una persona in formazione in più.

³ 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.

⁴ Nelle aziende che possono impiegare soltanto una persona in formazione una seconda persona può iniziare il tirocinio quando la prima inizia l'ultimo anno della formazione professionale di base.

⁵ In casi particolari l'autorità cantonale può autorizzare un numero maggiore di persone in formazione nelle aziende che da più anni svolgono la loro funzione di formazione con risultati particolarmente positivi.

Sezione 7:

Documentazione dell'apprendimento, rapporto di formazione e documentazione delle prestazioni

Art. 12 Documentazione dell'apprendimento

¹ Nel corso della formazione professionale pratica la persona in formazione tiene una documentazione dell'apprendimento in cui annota regolarmente i principali lavori eseguiti in relazione alle competenze operative da acquisire.

² Almeno una volta al semestre il formatore controlla e firma la documentazione dell'apprendimento e la discute con la persona in formazione.

Art. 13 Rapporto di formazione

¹ Alla fine di ogni semestre, il formatore rileva in un rapporto il livello raggiunto dalla persona in formazione. A tal fine si basa sulle prestazioni nella formazione professionale pratica e sui resoconti delle prestazioni nella scuola professionale e nei corsi interaziendali. Discute il rapporto con la persona in formazione.

² Se necessario, il formatore e la persona in formazione concordano misure per il raggiungimento degli obiettivi di formazione e fissano apposite scadenze. Le decisioni prese e le misure concordate sono annotate per iscritto.

³ Dopo la scadenza prefissata il formatore verifica l'efficacia delle misure concordate e ne riporta l'esito nel successivo rapporto di formazione.

⁴ Se nonostante le misure concordate gli obiettivi non sono raggiunti o se è a rischio il buon esito della formazione, il formatore lo comunica per iscritto alle parti contraenti e all'autorità cantonale.

Art. 14 Documentazione delle prestazioni nella scuola professionale

La scuola professionale documenta le prestazioni della persona in formazione nei campi di competenze operative in cui è svolto l'insegnamento e nella cultura generale e le consegna una pagella alla fine di ogni semestre.

Art. 15 Documentazione delle prestazioni nei corsi interaziendali

Gli operatori dei corsi interaziendali documentano le prestazioni delle persone in formazione mediante controlli delle competenze per ogni corso interaziendale.

Sezione 8: Procedure di qualificazione

Art. 16 Ammissione

È ammesso alle procedure di qualificazione chi ha concluso la formazione professionale di base:

- a. secondo le disposizioni della presente ordinanza;
- b. in un istituto di formazione riconosciuto dal Cantone; o
- c. al di fuori di un ciclo di formazione regolamentato, se:
 1. ha maturato l'esperienza professionale di cui all'articolo 32 OFPr,
 2. ha svolto almeno tre anni di tale esperienza nel campo dell'addetto di ristorazione CFP, e
 3. rende verosimile il possesso dei requisiti per la rispettiva procedura di qualificazione.

Art. 17 Oggetto

Nelle procedure di qualificazione occorre dimostrare di aver acquisito le competenze operative di cui all'articolo 4.

Art. 18 Durata e svolgimento della procedura di qualificazione con esame finale

¹ Nella procedura di qualificazione con esame finale sono esaminate, nel modo sotto indicato, le competenze operative nei campi di qualificazione seguenti:

- a. «lavoro pratico», sotto forma di lavoro pratico prestabilito della durata di quattro ore; vale quanto segue:
 1. l'esame per questo campo di qualificazione ha luogo verso la fine della formazione professionale di base,
 2. la persona in formazione deve dimostrare di essere in grado di svolgere le attività richieste in modo professionalmente corretto e adeguato alle necessità e alla situazione,
 3. è ammessa la consultazione della documentazione dell'apprendimento e dei corsi interaziendali,
 4. il campo di qualificazione comprende i campi di competenze operative sottoelencati con le ponderazioni seguenti:

Voce	Campi di competenze operative	Ponderazione
1	Svolgimento di attività legate alla ristorazione	20 %
2	Organizzazione del servizio bevande	50 %
	Organizzazione del servizio di ristorazione	
3	Attuazione dei processi economico-aziendali e orientati alla vendita	30 %

Garanzia dei processi logistici e del mantenimento del valore

- b. «conoscenze professionali», della durata di due ore; vale quanto segue:
1. l'esame per questo campo di qualificazione ha luogo verso la fine della formazione professionale di base,
 2. il campo di qualificazione è valutato con un esame scritto e comprende i campi di competenze operative sottoelencati, con la durata e le ponderazioni seguenti:

Voce	Campi di competenze operative	Durata	Ponderazione
1	Svolgimento di attività legate alla ristorazione	20 min.	20 %
2	Organizzazione del servizio bevande		
	Organizzazione del servizio di ristorazione	80 min.	60 %
3	Attuazione dei processi economico-aziendali e orientati alla vendita		
	Garanzia dei processi logistici e del mantenimento del valore	20 min.	20 %

- c. «cultura generale»: a questo campo di qualificazione si applica l'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006⁶ sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base.

² Per ogni campo di qualificazione la valutazione è effettuata da almeno due periti d'esame.

Art. 19 Superamento della procedura di qualificazione, calcolo e ponderazione delle note

¹ La procedura di qualificazione con esame finale è superata se:

- a. per il campo di qualificazione «lavoro pratico» è attribuito almeno il 4; e
- b. la nota complessiva raggiunge almeno il 4.

² La nota complessiva è data dalla media, arrotondata a un decimale, della somma delle note ponderate dei singoli campi di qualificazione dell'esame finale e della nota ponderata relativa all'insegnamento delle conoscenze professionali; vale la seguente ponderazione:

- a. lavoro pratico: 40 per cento;
- b. conoscenze professionali: 20 per cento;
- c. cultura generale: 20 per cento;
- d. nota relativa all'insegnamento delle conoscenze professionali: 20 per cento.

⁶ RS 412.101.241

³ Per nota relativa all'insegnamento delle conoscenze professionali si intende la media arrotondata al punto o al mezzo punto della somma delle quattro note delle pagelle semestrali.

Art. 20 Ripetizioni

¹ La ripetizione della procedura di qualificazione è disciplinata dall'articolo 33 OFPr.

² Qualora si debba ripetere un campo di qualificazione, esso va ripetuto interamente.

³ Qualora si ripeta l'esame finale senza frequentare nuovamente l'insegnamento delle conoscenze professionali, resta valida la nota conseguita in precedenza. Se si ripetono almeno due semestri di insegnamento delle conoscenze professionali, per il calcolo della nota relativa all'insegnamento delle conoscenze professionali fanno stato soltanto le nuove note.

Art. 21 Qualifiche acquisite al di fuori di un ciclo di formazione regolamentato (caso particolare)

¹ Per i candidati che hanno acquisito le competenze operative necessarie al di fuori di un ciclo di formazione regolamentato e che hanno sostenuto l'esame finale secondo la presente ordinanza viene meno la nota relativa all'insegnamento delle conoscenze professionali.

² In questo caso, per il calcolo della nota complessiva valgono le note sottoelencate con la seguente ponderazione:

- a. lavoro pratico: 60 per cento;
- b. conoscenze professionali: 20 per cento;
- c. cultura generale: 20 per cento.

Sezione 9: Attestazioni e titolo

Art. 22

¹ Chi ha superato la procedura di qualificazione consegue il certificato federale di formazione pratica (CFP).

² Il certificato federale di formazione pratica conferisce il diritto di avvalersi del titolo legalmente protetto di «Addetta di ristorazione CFP»/«Addetto di ristorazione CFP».

³ Se il certificato federale di formazione pratica è stato conseguito mediante procedura di qualificazione con esame finale, nel certificato delle note sono riportate:

- a. la nota complessiva;

- b. le note di ogni campo di qualificazione dell'esame finale e, fatto salvo l'articolo 21 capoverso 1, la nota relativa all'insegnamento delle conoscenze professionali.

Sezione 10: Sviluppo della qualità e organizzazione

Art. 23 Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione dei mestieri della ristorazione

¹ La Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione dei mestieri della ristorazione è composta da:

- a. da dieci a dodici rappresentanti di *Hotel & Gastro formation Svizzera*;
- b. un rappresentante dei docenti di materie professionali;
- c. almeno un rappresentante della Confederazione e almeno uno dei Cantoni.

² Per la composizione della Commissione vale inoltre quanto segue:

- a. si cerca di raggiungere una rappresentanza paritetica di entrambi i sessi;
- b. le regioni linguistiche sono adeguatamente rappresentate.

³ La Commissione si autocostruisce.

⁴ Essa svolge in particolare i compiti seguenti:

- a. verifica almeno ogni cinque anni la presente ordinanza e il piano di formazione in relazione agli sviluppi economici, tecnologici, ecologici e didattici; nella verifica tiene conto di eventuali nuovi aspetti organizzativi della formazione professionale di base;
- b. se osserva sviluppi che richiedono una modifica della presente ordinanza, chiede all'organizzazione del mondo del lavoro competente di proporre alla SEFRI la corrispondente modifica;
- c. se osserva sviluppi che richiedono una modifica del piano di formazione, presenta all'organizzazione del mondo del lavoro competente una proposta di adeguamento del piano di formazione;
- d. esprime un parere riguardo agli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità, in particolare sulle disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale.

Art. 24 Organizzazione e responsabili dei corsi interaziendali

¹ È responsabile dei corsi interaziendali *Hotel & Gastro formation Svizzera*.

² In collaborazione con le organizzazioni del mondo del lavoro competenti, i Cantoni possono delegare a un altro ente responsabile lo svolgimento dei corsi interaziendali, in particolare se non sono più garantiti la qualità o lo svolgimento degli stessi.

³ I Cantoni disciplinano con l'ente responsabile l'organizzazione e lo svolgimento dei corsi interaziendali.

⁴ Le autorità cantonali competenti hanno il diritto di accedere ai corsi in qualsiasi momento.

Sezione 11: Disposizioni finali

Art. 25 Abrogazione di un altro atto normativo

L'ordinanza della SEFRI del 7 dicembre 2004⁷ sulla formazione professionale di base Addetta di ristorazione/Addetto di ristorazione con certificato federale di formazione pratica (CFP) è abrogata.

Art. 26 Disposizioni transitorie e prima applicazione di singole disposizioni

¹ Le persone che hanno iniziato la formazione di addetto di ristorazione prima dell'entrata in vigore della presente ordinanza la portano a termine in base al diritto anteriore, al massimo però entro il 31 dicembre 2022.

² I candidati che ripetono la procedura di qualificazione con esame finale per addetto di ristorazione entro il 31 dicembre 2022 sono valutati in base al diritto anteriore. I candidati che presentano un'apposita richiesta scritta sono valutati in base al nuovo diritto.

³ Le disposizioni concernenti le procedure di qualificazione, le attestazioni e il titolo (art. 16–22) si applicano dal 1° gennaio 2021.

Art. 27 Entrata in vigore

La presente ordinanza entra in vigore il 1° gennaio 2019.

[Data]

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

Josef Widmer
Direttore supplente

