



Piano di formazione

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

Impiegata di ristorazione / Impiegato di ristorazione con attestato federale di capacità (AFC)

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

N. professione 78705

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.....	10
3.3 Livello richiesto per la professione	11
4. Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione	12
Campo di competenze operative a Svolgimento di attività legate alla ristorazione	12
Campo di competenze operative b Organizzazione del servizio bevande	17
Campo di competenze operative c Organizzazione del servizio di ristorazione	22
Campo di competenze operative d Attuazione dei processi economico-aziendali e orientati alla vendita	27
Campo di competenze operative e Garanzia dei processi logistici e del mantenimento del valore	30
Campo di competenze operative f Organizzazione di offerte aziendali speciali.....	33
Allestimento	37
Allegato 1 Elenco degli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità.....	38
Allegato 2 Misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute	39
Allegato 3	43
Glossario	44
Ulteriori approfondimenti sulle competenze operative	45

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
omi	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 di impiegata di ristorazione / impiegato di ristorazione con attestato federale di capacità (AFC) 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 impiegata di ristorazione / impiegato di ristorazione con attestato federale di capacità. Esso comprende tre parti. Dapprima si illustrano i fondamenti 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 triennale tutte le persone in formazione sviluppano le competenze menzionate nei cinque campi di competenze operative da **a** fino a **e**.

Per rispondere al meglio alle esigenze degli ospiti e garantire le diverse possibilità di servizio offerte dalle aziende gastronomiche, le persone in formazione si specializzano in una delle quattro seguenti competenze complementari:

- Giovane sommelier: consigliare agli ospiti vini o birre appropriati e servirli con competenza;
- Giovane barista: preparare e servire agli ospiti miscele particolari a base di caffè o tè;
- Giovane barkeeper: viziare gli ospiti con l'arte di preparare cocktail;
- Giovane chef de rang: preparare pietanze particolari secondo ricetta come pure fiammeggiare, affettare, sfilettare o marinare creazioni proprie davanti agli ospiti;

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 impiegata / impiegato di ristorazione.

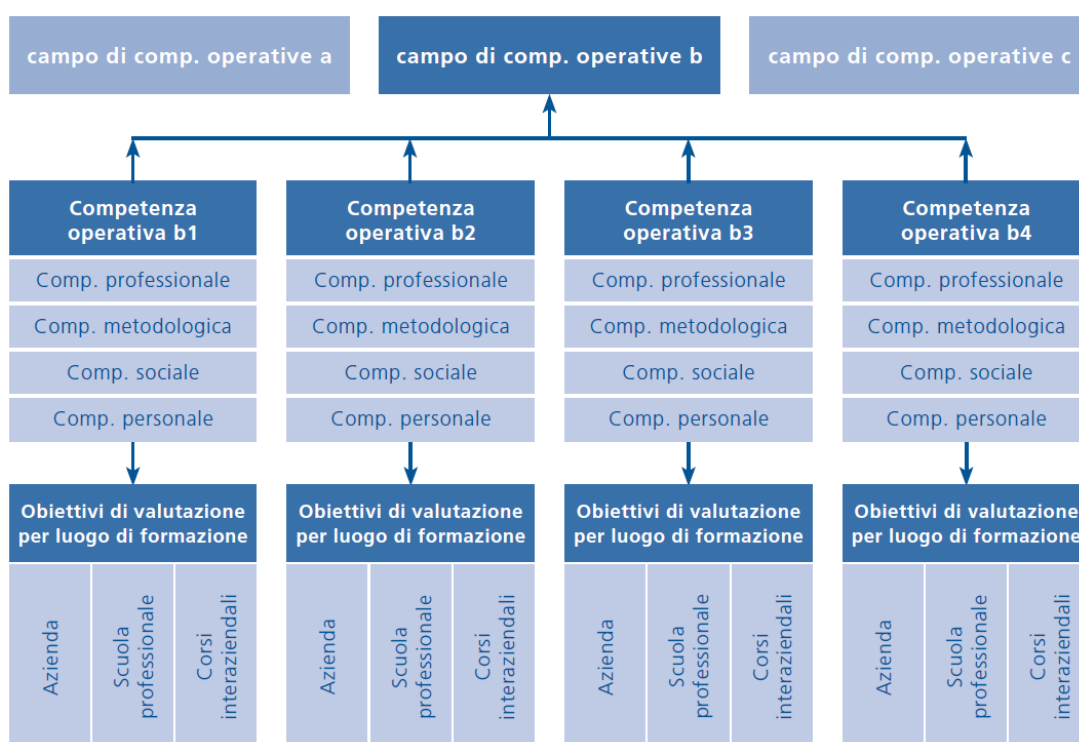
2. Fondamenti pedagogico-professionali

2.1 Introduzione sull'orientamento alle competenze operative

Il presente piano di formazione costituisce il fondamento pedagogico-professionale della formazione professionale di base degli impiegati di ristorazione. L'obiettivo della formazione professionale di base è insegnare a gestire con professionalità situazioni operative tipiche della professione. Per raggiungere quest'obiettivo, durante la formazione le persone in formazione sviluppano le competenze operative descritte nel piano di formazione. Tali competenze vanno intese e definite come standard minimi di formazione che verranno poi verificati nelle procedure di qualificazione.

Il piano di formazione enuncia concretamente le competenze operative da acquisire, rappresentate sotto forma di campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione.

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



La professione di impiegato di ristorazione comprende cinque **campi di competenze operative** che descrivono e giustificano i campi d'intervento permettendo di distinguerli uno dall'altro.

Esempio: **a** Svolgimento di attività legate alla ristorazione

Ogni campo di competenze operative comprende un determinato numero di **competenze operative**. Nel campo di competenze operative **a** Svolgimento di attività legate alla ristorazione sono dunque raggruppate sette competenze operative. Queste ultime corrispondono a situazioni operative tipiche della professione e descrivono il comportamento che ci si aspetta dalle persone in formazione in tali casi. Ogni competenza operativa include quattro dimensioni: la competenza professionale, metodologica, sociale e personale (vedi 2.2); in quei contesti esse sono integrate negli obiettivi di valutazione oppure associate alle competenze operative.

Per garantire che l'azienda di tirocinio, la scuola professionale e i corsi interaziendali forniscano il proprio apporto allo sviluppo delle competenze operative, queste ultime vengono concretizzate in **obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione**. Ai fini di una cooperazione ottimale tra i luoghi di formazione, gli obiettivi di valutazione sono armonizzati tra loro (vedi 2.4).

2.2 Descrizione delle quattro dimensioni di una competenza operativa

Le competenze operative comprendono la competenza professionale, metodologica, sociale e personale. Affinché gli impiegati 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 impiegati di ristorazione ripetono le nozioni apprese e le richiamano in situazioni simili. (Non figura nel presente piano di formazione)
C 2	Comprendere	Gli impiegati di ristorazione spiegano o descrivono le nozioni apprese con parole proprie. Illustrare le basi della verifica sensoriale di bevande (C2)
C 3	Applicare	Gli impiegati 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 impiegati di ristorazione analizzano una situazione complessa scomponendo i fatti in singoli elementi e individuando la relazione fra gli elementi e le caratteristiche strutturali. Valutare la qualità delle bevande e proporre misure quando si verificano degli errori. (C4)
C 5	Sintetizzare	Gli impiegati 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 impiegati di ristorazione valutano un fatto più o meno complesso in base a determinati criteri. (Non figura nel presente piano di formazione)

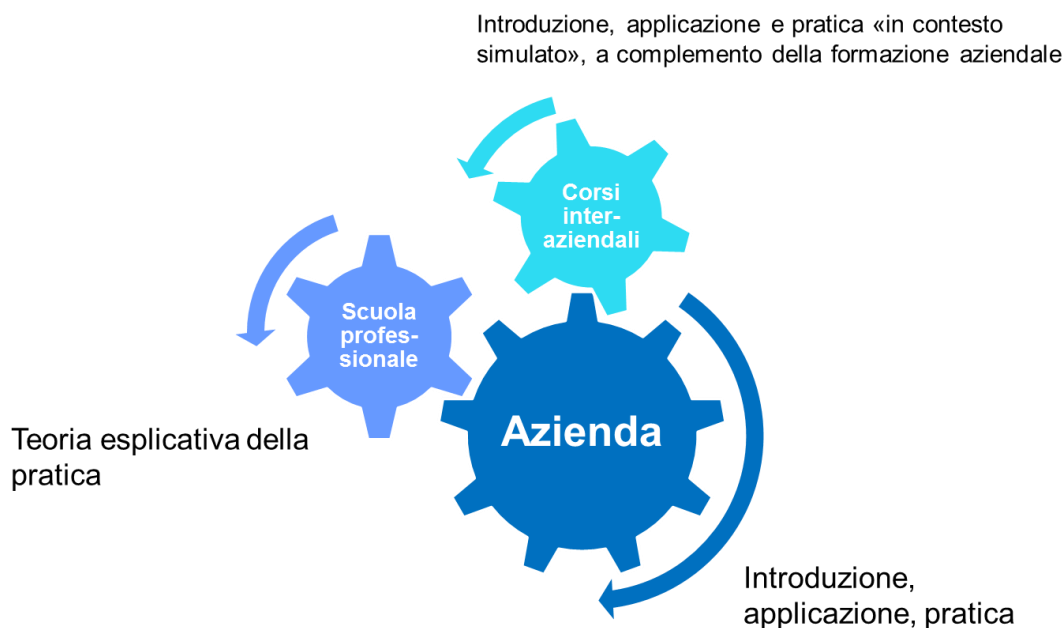
2.4 Collaborazione tra i luoghi di formazione

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 aiutata 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'impiegata di ristorazione AFC o un impiegato di ristorazione AFC 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 impiegati di ristorazione sono ristoratori e nelle molteplici aziende gastronomiche garantiscono il benessere degli ospiti. Accolgono gli ospiti e riconoscono le loro esigenze. Informano e consigliano la clientela sull'offerta e sulle specialità di pietanze, bevande nonché sulla scelta di vini da abbinare ai piatti. Gli impiegati di ristorazione forniscono informazioni attendibili su provenienza, produzione, caratteristiche e preparazione di pietanze e bevande. Considerano inoltre i principi di una sana alimentazione e quelli concernenti allergie e intolleranze.

Con abilità, raccomandazioni creative e una comunicazione scelta con cura, gli impiegati di ristorazione vendono l'intera gamma dell'offerta gastronomica, dalle specialità regionali per turisti al menù gastronomico in occasione di una candle-light dinner.

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.

A seconda del tipo e dell'orientamento dell'azienda gastronomica sono in grado:

- come **giovani sommelier**, di consigliare agli ospiti vini o birre appropriati e servirli con competenza;
- come **giovani baristi**, di preparare agli ospiti miscele particolari a base di caffè o tè;
- come **giovani barkeeper**, di viziare gli ospiti con l'arte di preparare cocktail;
- come **giovani chef de rang**, di preparare pietanze particolari secondo ricetta come pure fiammeggiare, affettare, sfilettare o marinare creazioni proprie davanti agli ospiti.

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 organizzano gli eventi secondo le direttive aziendali. Allestiscono i locali in maniera adeguata, creano il giusto ambiente e accolgono gli ospiti. Grazie al proprio modo di fare creano un'atmosfera piacevole e garantiscono il benessere degli ospiti. Individuano le esigenze particolari degli ospiti e li consigliano, anche in una seconda lingua nazionale o in inglese. Prendono nota delle osservazioni degli ospiti e adottano misure adeguate.

Organizzazione del servizio bevande

Gli impiegati di ristorazione preparano il servizio bevande per le attività quotidiana e per gli eventi. Consigliano agli ospiti vini, birre e altre bevande; preparano e presentano cocktail. Infine servono le bevande agli ospiti.

Organizzazione del servizio di ristorazione

Gli impiegati di ristorazione preparano il servizio di ristorazione e consigliano ai clienti pietanze e menù adeguati. Dispongono le pietanze in maniera invitante e deliziano gli ospiti con un'ottima presentazione e un servizio raffinato.

Attuazione dei processi economico-aziendali e orientati alla vendita

Gli impiegati di ristorazione utilizzano i sistemi di prenotazione, di ordinazione e di cassa, preparano il conto e procedono all'incasso. Individuano gli aspetti economico-aziendali e organizzano i processi aziendali.

Garanzia dei processi logistici e del mantenimento del valore

Gli impiegati di ristorazione pianificano e coordinano le attività con gli altri reparti aziendali e gestiscono le scorte di merce. Inoltre evitano di buttare via cibo e resti di cibo (food waste) e smaltiscono la merce, i rifiuti e i 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 impiegati di ristorazione sono i ristoratori in un'azienda gastronomica. Provvedono al benessere degli ospiti e li deliziano con 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 convincente e proficua con altri reparti dell'azienda.

Per quanto concerne la formazione professionale continua, gli impiegati di ristorazione possono scegliere fra varie possibilità, come per esempio la specializzazione professionale ed economico-aziendale sia per diventare responsabili della ristorazione oppure capi della ristorazione sia per intraprendere la carriera imprenditoriale di esercenti albergatori ed esercenti albergatori diplomati. Anche l'indipendenza professionale o la carriera internazionale offrono interessanti prospettive.

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

Gli impiegati 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 del singolo e della società. Gli impiegati di ristorazione sono ambasciatori del buon gusto capaci di fornire cenni storici e informazioni dettagliate in merito alle specialità servite.

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 impiegati 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 e coordinare i servizi, l'ambiente e l'atmosfera in base all'evento secondo le richieste degli ospiti e le direttive aziendali.	a2 Accogliere gli ospiti, individuare le loro esigenze e creare un'atmosfera piacevole grazie al proprio modo di fare, a un atteggiamento adeguato ea 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 adottare misure.	a6 Spiegare agli ospiti le tradizioni regionali e le specificità culturali.	a7 Consigliare gli ospiti in una seconda lingua nazionale o in inglese in merito alle offerte aziendali e comunicare con loro.
b	Organizzazione del servizio bevande	b1 Preparare la mise en place del servizio bevande per le attività quotidiane e gli eventi di una certa portata.	b2 Consigliare gli ospiti, raccomandare e vendere le bevande.	b3 Preparare e predisporre le bevande, 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.	b5 Consigliare gli ospiti in una seconda lingua nazionale o in inglese durante il servizio bevande utilizzando la terminologia specifica.		
c	Organizzazione del servizio di ristorazione	c1 Preparare la mise en place del servizio di ristorazione per le attività quotidiane e gli eventi di una certa portata.	c2 Presentare agli ospiti l'offerta di ristorazione, raccomandare e vendere le pietanze.	c3 Preparare le pietanze davanti agli ospiti, disporle, presentarle e servirle agli ospiti.	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.	c5 Consigliare gli ospiti in una seconda lingua nazionale o in inglese durante il servizio di ristorazione utilizzando la terminologia specifica.		
d	Attuazione dei processi economico-aziendali e orientati alla vendita	d1 Utilizzare i sistemi di prenotazione nonché i mezzi d'informazione e comunicazione.	d2 Utilizzare i sistemi di ordinazione e di cassa, preparare il conto e procedere all'incasso.	d3 Utilizzare l'infrastruttura tecnica.	d4 Analizzare e interpretare le osservazioni e le valutazioni degli ospiti.	d5 Applicare le direttive della strategia aziendale e della pianificazione dell'offerta.	d6 Spiegare e giustificare la composizione dei prezzi di pietanze e bevande.	
e	Garanzia dei processi logistici e del mantenimento del valore	e1 Gestire la merce dal controllo delle scorte fino all'uscita.	e2 Prendere accordi con gli altri reparti per la ripartizione dei compiti e garantire insieme a loro lo svolgimento dei processi.	e3 Preparare il buffet delle bevande e predisporre la zona destinata allo sparcchiamento.	e4 Evitare di buttare via cibo e resti di cibo (food waste) e smaltire merci, 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.		
f	Organizzazione di offerte aziendali speciali	f1 Consigliare agli ospiti vini o birre appropriati e servirli	f2 Preparare e servire miscele particolari a base di caffè o tè.	f3 Consigliare gli ospiti su una vasta offerta di long drink, preparare e	f4 Preparare pietanze particolari davanti agli ospiti con la tecnica			

		con competenza.		servire cocktail sofisticati.	del flambé, della sfilettatura, dell'affettatura o della marinatura, presentarle e servirle.			
--	--	-----------------	--	-------------------------------	--	--	--	--

Le competenze operative con sfondo di colore giallo sono obbligatorie; ogni persona in formazione deve sviluppare una competenza operativa delle quattro competenze complementari con sfondo di colore arancio. Entro la fine del primo anno di tirocinio l'azienda di tirocinio stabilisce la competenza operativa da sviluppare.

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 impiegati di 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 impiegati di ristorazione sviluppano in quanto atteggiamento da assumere in ogni occasione professionale.

Competenza operativa a1 Preparare e coordinare i servizi, l'ambiente e l'atmosfera in base all'evento secondo le richieste degli ospiti e le direttive aziendali.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
a. 1.1 Mostrare forme di tavoli appropriate per l'azienda e i gruppi di ospiti quindi determinarle per le diverse situazioni, motivare la propria scelta e mettere in pratica. (C4)	Illustrare diverse forme di tavoli, determinare la forma appropriata per diversi eventi e descriverne vantaggi e svantaggi per gli ospiti e per le loro esigenze. (C3)	Determinare forme di tavoli appropriate per diversi eventi, motivare la propria scelta e mettere in pratica. (C4)
a. 1.2 Utilizzare decorazioni di locali e tavoli per diversi scopi e gruppi di ospiti. (C3)	Commentare l'importanza delle possibili decorazioni per diversi gruppi di ospiti, descrivere diversi elementi decorativi per locali e tavoli, e presentarne vantaggi e svantaggi. (C2)	Confrontare possibili decorazioni per diversi gruppi di ospiti e utilizzare diversi elementi decorativi per locali e tavoli. (C3)
a. 1.3 Aver cura di elementi decorativi come fiori recisi, composizioni, ecc. e assumersi la responsabilità di conservarne il valore. (C3)		Aver cura di fiori recisi e altri elementi decorativi, e conservarne il valore. (C3)
a. 1.4 Preparare l' ambiente di locali con illuminazione, musica, ecc. secondo le direttive e creare un clima gradevole (temperatura, ventilazione). (C3)	Descrivere l'importanza dell'ambiente per l'allestimento di locali gradevoli e stabilire criteri per analizzare l'organizzazione di locali in funzione degli ospiti. (C4)	Preparare l'ambiente di locali con illuminazione, musica, ecc. secondo le direttive e creare un clima gradevole (temperatura, ventilazione). (C3)
a. 1.5 Utilizzare l' infrastruttura tecnica , moderni elementi di arredamento nonché effetti speciali (es. show di luci e suoni). (C3)	Illustrare il coinvolgimento dell'infrastruttura tecnica e di arredamenti moderni quali elementi creativi per l'ambiente. (C2)	Illustrare e impiegare l'infrastruttura tecnica e arredamenti moderni quali elementi creativi per l'ambiente. (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 adeguato e a una presenza sicura.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
	a2.1 Descrivere i diversi segmenti di clienti nel settore gastronomico e spiegarne importanza e possibili tendenze di sviluppo. (C2)	
a2.2 Riconoscere le esigenze degli ospiti e dei gruppi di ospiti nelle fasi del primo contatto, dell'accoglienza, della consulenza, dell'assistenza e del congedo. Verificare la possibilità di soddisfare tali esigenze, assumere le proprie funzioni e i propri compiti, e agire di conseguenza. (C4)	Descrivere diversi tipi e gruppi di ospiti, e riconoscerne le esigenze dall'accoglienza al congedo. (C3)	Dare seguito alle richieste degli ospiti in funzione della situazione e dell'evento tramite l'osservazione e un'abile comunicazione (ascolto attivo e tecnica delle domande). (C3)
a2.3 Accogliere gli ospiti in funzione dell'evento e della situazione, e reagire anche alle richieste impreviste degli ospiti. (C4)		Usare le buone maniere (secondo il galateo) in funzione della situazione. (C3)
a2.4 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 analizzarne effetti e conseguenze su ospiti, collaboratori e altri gruppi d'interesse. (C4)	Instaurare il contatto con gli ospiti facendo leva su una presenza cortese e curata, e un atteggiamento aperto (competenza nel presentarsi). (C3)
a2.5 Prestare la necessaria attenzione all' igiene personale , ai gioielli , all' abbigliamento / uniformità , al lenguaggio nonché alla gestualità secondo le direttive aziendali. (C3)		Spiegare l'importanza dell'igiene personale, dell'abbigliamento, del linguaggio e della gestualità per una presenza efficace, nonché analizzare e valutare la propria capacità di influenzare ospiti, superiori e collaboratori. (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 e mostrarne l'impiego, i vantaggi e gli svantaggi. (C2)	Spiegare e applicare metodi e tecniche di servizio per diversi eventi e ospiti. (C3)
a3.2 Applicare disposizioni legali e standard aziendali di qualità . (C3)	Spiegare le disposizioni legali in materia di igiene, sicurezza sul lavoro e protezione antincendio per i metodi di servizio. (C2)	Applicare le disposizioni legali in materia di igiene, sicurezza sul lavoro e protezione antincendio per i metodi di servizio. (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 Instaurare relazioni con collaboratori, superiori e ospiti in modo convincente, cooperativo e proficuo. (C4)	Illustrare il cambiamento dei valori all'interno della società in relazione al settore e formulare possibili conseguenze per l'azienda. (C3)	Orientare il proprio comportamento al lavoro in team durante l'attività professionale quotidiana. (C3)
a4.2 Analizzare punti forti e deboli del proprio comportamento verbale e non verbale e svilupparlo per il benessere di ospiti, superiori e collaboratori. (C5)	Analizzare dialoghi impegnativi con gli ospiti, descrivere problemi di comunicazione a livello oggettivo, relazionale, di autorivelazione e di appello, e sostenere la comunicazione con l'aiuto di appropriate dichiarazioni verbali e comportamenti non verbali. (C4)	Curare una cultura comunicativa costruttiva e rapporti cortesi con tutte le parti coinvolte (psicologia della comunicazione nella pratica e allenamento). (C3)
a4.3 Mantenere la calma in situazioni frenetiche e inattese. (C3)		Mantenere la calma in situazioni frenetiche e inattese. (C3)

Competenza operativa a5 Prendere nota delle osservazioni degli ospiti e adottare misure.

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 , trasmetterli a chi di competenza e reagire in modo appropriato. (C4)	Descrivere la procedura in caso di segnalazioni e reclami da parte degli ospiti, e mostrare le opportunità derivanti dai reclami. (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 degli ospiti e dei superiori concernenti le proprie prestazioni e il proprio comportamento. (C4)	Analizzare le osservazioni degli ospiti e dei superiori 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, attrazioni, ecc.) per la gastronomia e il turismo. (C2)	
	a6.2 Mostrare la struttura e l'importanza del settore e mostrare le interrelazioni. (C2)	
	a6.3 Spiegare lo sviluppo del settore con l'aiuto di esempi appropriati e riconoscere differenze regionali e illustrare le principali tendenze. (C2)	

Competenza operativa a7 Consigliare gli ospiti in una seconda lingua nazionale o in inglese in merito alle offerte aziendali e comunicare con loro.		
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, utensili del servizio, apparecchiature e impianti, stoviglie, bicchieri, biancheria, decorazioni, ecc.) e comprendere semplici testi e rappresentazioni in una seconda lingua nazionale o in lingua inglese. (C2)	
a7.2 Occuparsi delle richieste degli ospiti in forma orale , sostenere semplici conversazioni e consigliare gli ospiti in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)	Occuparsi delle richieste degli ospiti in forma orale, sostenere semplici conversazioni e consigliare gli ospiti in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)	

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

Gli impiegati di ristorazione dispongono delle conoscenze necessarie per consigliare gli ospiti con competenza nel servizio bevande. Sono in grado di vendere le bevande dell'azienda in funzione degli ospiti e degli obiettivi. Nell'ambito delle disposizioni legali e aziendali raccomandano le 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 di una certa portata.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
b1.1 Preparare gli utensili necessari , in base alla pianificazione del giorno, per il servizio bevande secondo le direttive aziendali , come per esempio: – carta dei vini e delle bevande; – apribottiglie / cavatappi; – utensili per cocktail; – bloc-notes e penna; – mezzi ausiliari elettronici. (C3)	Descrivere gli utensili necessari per il servizio bevande. (C2)	Preparare e impiegare gli utensili necessari per il servizio bevande, come per esempio: – carta dei vini e delle bevande; – apribottiglie / cavatappi; – utensili per cocktail; – bloc-notes e penna; – mezzi ausiliari elettronici. (C3)
b1.2 Durante manifestazioni ed iniziative come banchetti, eventi, catering preparare la mise en place per il servizio bevande conformemente alle liste di controllo (checklist) o alle direttive aziendali. (C4)	Descrivere gli adattamenti della mise en place per le attività quotidiane secondo le esigenze di manifestazioni e iniziative come banchetti, eventi, catering per il servizio bevande. (C2) Per i dettagli vedi la carta dei vini e delle pietanze (allegato 1).	Definire e trasferire nella pratica gli adattamenti della mise en place per le attività quotidiane secondo le esigenze di manifestazioni e iniziative come banchetti, eventi, catering per il servizio bevande. (C3) Per i dettagli vedi la carta dei vini e delle pietanze (allegato 1).

Competenza operativa b2 Consigliare gli ospiti, raccomandare e vendere le bevande.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
b2.1 Descrivere e confrontare le bevande alcoliche e analcoliche in relazione a provenienza, produzione, immagazzinamento e caratteristiche utilizzando la terminologia corretta. (C3)	Descrivere e confrontare le bevande alcoliche e non alcoliche in relazione a provenienza, produzione, immagazzinamento e caratteristiche utilizzando la terminologia corretta. (C2) Per i dettagli vedi la carta dei vini e delle bevande (allegato 1).	Spiegare agli ospiti l'offerta di una carta dei vini e una carta delle bevande. (C3) Per i dettagli vedi la carta dei vini e delle bevande (allegato 1).
	b2.2 Descrivere la struttura di colloqui di consulenza e colloqui di vendita . (C2)	
b2.3 Consigliare e vendere agli ospiti bevande appropriate in base alle loro esigenze e alla conoscenza delle combinazioni aromatiche di derrate alimentari (food-pairing), quindi realizzare vendite complementari . (C4)	Spiegare le basi delle combinazioni aromatiche (food-pairing) di derrate alimentari e consigliare bevande appropriate da abbinare a pietanze prestabilite. (C3)	Svolgere colloqui di consulenza e colloqui di vendita orientati agli ospiti e realizzare vendite complementari. (C3)
b2.4 Valutare la qualità delle bevande e proporre soluzioni in caso di errori. (C4)	Spiegare le caratteristiche e le differenze qualitative dei diversi gruppi di bevande. (C2)	Determinare le differenze qualitative di diverse bevande. (C3)
b2.5 Verificare se le offerte di bevande e le carte delle bevande rispettano le disposizioni legali (disposizioni concernenti la qualità, gli obblighi di dichiarazione, i limiti di età, ecc.). (C3)	Illustrare le disposizioni legali in relazione alla vendita di bevande (disposizioni concernenti la qualità, gli obblighi di dichiarazione, i limiti di età, ecc.). (C2)	

Competenza operativa b3 Preparare e predisporre le bevande, 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 bevande secondo le ordinazioni degli ospiti e le direttive aziendali. (C3)	Descrivere la preparazione di bevande, stabilire e motivare le temperature di miscela, le quantità e i bicchieri appropriati. (C4) Per i dettagli vedi la carta delle bevande (allegato 1).	Preparare bevande e cocktail secondo le direttive, e presentarli nei bicchieri appropriati. (C3) Per i dettagli vedi la carta delle bevande (allegato 1).
b3.2 Mostrare e attuare le tecniche di presentazione e servizio per il servizio bevande. Durante il servizio bevande tener conto del tipo di ospite e delle sue esigenze. (C3)	Spiegare le tecniche di presentazione e di servizio per un servizio bevande, confrontare diverse tecniche di presentazione e adeguarle in funzione degli ospiti. (C4)	Mostrare e attuare le tecniche di presentazione e di servizio per un servizio bevande. Durante il servizio bevande tener conto del tipo di ospite e delle sue esigenze. (C3)
b3.3 Controllare sensorialmente le bevande e, se necessario, proporre misure correttive. (C3)	Illustrare le basi del controllo sensoriale delle bevande. (C2)	Controllare sensorialmente le bevande e, se necessario, proporre misure correttive. (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 e motivare importanza e obiettivi delle prescrizioni dell'ordinanza sulle derrate alimentari e gli oggetti d'uso con riferimento al servizio bevande. (C4)	Rispettare e giustificare le disposizioni dell'ordinanza sulle derrate alimentari e gli oggetti d'uso con riferimento al servizio bevande. (C4)
b4.2 Valutare la qualità delle bevande e applicare misure per garantire la qualità. (C4)	Spiegare gli obiettivi di garanzia della qualità nel servizio bevande e definire requisiti importanti richiesti alle aziende gastronomiche. (C4)	Analizzare e attuare i requisiti di garanzia della qualità nel servizio bevande. (C4)
b4.3 Attuare le direttive del programma d'igiene aziendale nel proprio campo di lavoro con riferimento al servizio bevande e proporre eventuali miglioramenti. (C4)	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 le direttive 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 degli 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 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, 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 degli incendi; – presentare il comportamento da assumere in caso di incendio. (C3) (Vedi allegato 2)
b4.5 Attuare 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)

Competenza operativa b5 Consigliare gli ospiti in una seconda lingua nazionale o in inglese durante il servizio bevande utilizzando la terminologia specifica.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p>b5.1 Informare e consigliare gli ospiti oralmente in una seconda lingua nazionale o in inglese sull'offerta aziendale di bevande. (C3)</p>	<p>Presentare oralmente in una seconda lingua nazionale o in inglese e in funzione dell'ospite una scelta di bevande conformemente a un'offerta aziendale. (C3)</p> <p>Per i dettagli vedi la carta dei vini e delle pietanze (allegato 1).</p>	

Campo di competenze operative c Organizzazione del servizio di ristorazione

Gli impiegati di ristorazione dispongono delle conoscenze necessarie per consigliare gli ospiti con competenza nel 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 di una certa portata.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
c1.1 Pianificare e preparare lo svolgimento della giornata per le attività quotidiane e per eventi conformemente alle direttive aziendali. (C4)		
c1.2 Preparare gli utensili necessari per il servizio di ristorazione in base alla pianificazione del giorno come per esempio: – carta delle pietanze; – bloc-notes e penna; – mezzi ausiliari elettronici; – fiammiferi. (C3)	Descrivere gli utensili necessari per il servizio di ristorazione. (C2)	Preparare gli utensili necessari per il servizio di ristorazione come per esempio: – carta delle pietanze; – bloc-notes e penna; – mezzi ausiliari elettronici; – fiammiferi. (C3)
c1.3 Impiegare determinati coperti per diversi gruppi di ospiti ed eventi. (C3)	Descrivere i diversi tipi di coperti e presentarne i possibili impieghi. (C2)	Impiegare determinati coperti per diversi gruppi di ospiti ed eventi. (C3)
c1.4 Preparare la mise en place e coperti speciali per le rispettive tecniche di servizio. (C3)	Illustrare i coperti speciali e la loro applicazione pratica. (C2)	Apparecchiare tavoli per diversi eventi. (C3)
c1.5 Applicare metodi e procedure per apparecchiare coperti semplici e speciali. (C3)	Spiegare metodi e procedure per apparecchiare coperti semplici e speciali. (C2)	Applicare metodi e procedure per apparecchiare coperti semplici e speciali per menù di una o più portate. (C3)
c1.6 Durante manifestazioni ed iniziative come banchetti, eventi, catering preparare la mise en place per il servizio di ristorazione conformemente alle liste di controllo (checklist) o alle direttive aziendali. (C3)	Descrivere gli adattamenti della mise en place per le attività quotidiane secondo le esigenze di manifestazioni e iniziative come banchetti, eventi, catering per il servizio di ristorazione. (C2) Per i dettagli vedi la carta delle pietanze (allegato 1).	

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 Tener conto dei compiti e dell'importanza delle sostanze nutritive nell'alimentazione e del loro impiego nella creazione e nella lavorazione di pietanze. (C3)	Presentare compiti e importanza delle sostanze nutritive nell'alimentazione e illustrarne effetti positivi e negativi sull'organismo umano con l'aiuto di esempi. (C2)	Tener conto dei compiti e dell'importanza delle sostanze nutritive nell'alimentazione e del loro impiego nella creazione e nella lavorazione di pietanze. (C3)
c2.2 Consigliare gli ospiti, nel raccomandare l'offerta di ristorazione, in merito a possibili intolleranze e allergie alimentari e presentare varie possibilità nell'ambito dell'offerta. (C4)	Spiegare intolleranze e allergie alimentari. (C2)	
	c2.3 Spiegare i vari principi per ideare e attuare una sana alimentazione e valutare con spirito critico il proprio comportamento alimentare. (C4)	
c2.4 Distinguere le varie forme di alimentazione dell'offerta aziendale e consigliare gli ospiti di conseguenza. (C3)	Spiegare le forme di alimentazione e illustrarne le possibili conseguenze sulla salute. (C2)	
c2.5 Informare e spiegare agli ospiti i 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).	Descrivere i metodi di cottura fondamentali di un'offerta aziendale. (C2) Per i metodi di cottura vedi la carta delle pietanze (allegato 1).
	c2.6 Illustrare le basi legali per la lavorazione, la dichiarazione e la vendita di derrate alimentari . (C2)	
c2.7 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 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 corretta. (C2) Per i dettagli vedi la carta delle pietanze (allegato 1).
	c2.8 Descrivere la struttura dei colloqui di consulenza e dei colloqui di vendita . (C2)	
c2.9 Raccomandare e vendere agli ospiti pietanze appropriate in base alle loro esigenze e alla conoscenza delle combinazioni aromatiche di derrate alimentari (food-pairing), quindi realizzare vendite complementari . (C4)	Spiegare le basi delle combinazioni aromatiche di derrate alimentari (food-pairing). (C2)	Svolgere colloqui di consulenza e colloqui di vendita orientati agli ospiti, e realizzare vendite complementari. (C3)

		c.2.10 Spiegare l'importanza economica ed ecologica degli aspetti regionali e stagionali e della produzione sostenibile di pietanze. (C2)
--	--	---

Competenza operativa c3 Preparare le pietanze davanti agli ospiti, disporle, presentarle e servirle agli ospiti.

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 e per eventi. (C3)	Spiegare metodi e tecniche di servizio e presentarne utilizzo, 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)	Disporre e servire pietanze conformemente all'offerta aziendale: - buffet; - pausa di seminario; - buffet-lunch, - ecc. (C3) Per i dettagli vedi la carta delle pietanze (allegato 1).

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 Presentare e applicare le disposizioni dell'ordinanza sulle derrate alimentari e gli oggetti d'uso con riferimento al servizio di ristorazione e sulla base di problemi appropriati. (C3)	Mostrare e giustificare importanza e obiettivi dell'ordinanza sulle derrate alimentari e gli oggetti d'uso per ideare e organizzare i processi di lavoro con riferimento al servizio di ristorazione. (C4)	Eseguire e motivare le disposizioni dell'ordinanza sulle derrate alimentari e gli oggetti d'uso con riferimento al servizio di ristorazione. (C4)
c4.2 Valutare la qualità delle pietanze e attuare misure per garantire la qualità. (C4)	Spiegare gli obiettivi di garanzia della qualità nel servizio di ristorazione e definire requisiti importanti richiesti alle aziende gastronomiche. (C4)	Analizzare e 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 e proporre eventuali miglioramenti. (C4)	Descrivere e spiegare, con l'aiuto di esempi, l'importanza del programma d'igiene nel campo della sicurezza alimentare (HACCP) con riferimento al servizio di ristorazione. (C2)	Descrivere e attuare le direttive del programma d'igiene nel servizio di ristorazione. (C2)
c4.4 Attuare misure concernenti sicurezza sul lavoro, protezione antincendio e protezione della salute con riferimento al servizio di ristorazione, 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 degli 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, 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 degli 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 durante il vostro lavoro nei corsi interaziendali con riferimento al servizio di ristorazione. (C3)

Competenza operativa c5 Consigliare gli ospiti in una seconda lingua nazionale o in inglese durante il servizio di ristorazione utilizzando la terminologia specifica.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p>c5.1 Informare e consigliare gli ospiti oralmente in una seconda lingua nazionale o in lingua inglese sull'offerta di ristorazione aziendale. (C3)</p>	<p>Presentare oralmente in una seconda lingua nazionale o in lingua inglese e in funzione dell'ospite una scelta di pietanze conformemente a un'offerta aziendale. (C3)</p> <p>Per i dettagli vedi la carta delle pietanze (allegato 1)</p>	

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

Il successo nel ramo gastronomico può essere realizzato sia per l'azienda sia per i collaboratori solo se gli impiegati di ristorazione applicano le misure di marketing adeguate. Gli impiegati di ristorazione contribuiscono a organizzare l'offerta di bevande e pietanze e attuano le misure di promozione delle vendite in modo ponderato e indipendente.

Competenza operativa d1 Utilizzare i sistemi di prenotazione nonché i mezzi di informazione e di comunicazione.

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 sistemi di prenotazione e spiegarne vantaggi e svantaggi. (C2)	
d1.2 Utilizzare mezzi di informazione e di comunicazione in funzione degli ospiti come pure elaborare e trasmettere documenti. (C4)	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 Impiegare sistemi di ordinazione e di cassa e assicurare il processo di registrazione dall'ordinazione all'incasso. (C3)	Descrivere i sistemi di ordinazione e di cassa, spiegarne vantaggi e svantaggi, e mostrare il processo di registrazione dall'ordinazione all'incasso. (C2)	Impiegare sistemi di ordinazione e di cassa e assicurare il processo di registrazione dall'ordinazione fino all'incasso. (C3)
d2.2 Preparare i conti e trasformare gli importi in altre valute , presentarli e spiegarli agli ospiti, infine procedere all'incasso. (C4)	Preparare i conti e trasformare gli importi in altre valute. (C3)	Preparare i conti, presentarli all'ospite e procedere all'incasso. (C3)
d2.3 Utilizzare, nella propria azienda, forme e mezzi di pagamento . (C3)	Descrivere le caratteristiche dell'incasso a contanti e delle forme e dei mezzi di pagamento senza denaro contante, presentarne vantaggi e svantaggi per l'ospite e l'azienda. (C2)	Utilizzare forme e mezzi di pagamento. (C3)
d2.4 Eseguire il proprio conteggio giornaliero di chiusura . (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, apparecchi 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 Analizzare e interpretare le osservazioni e le valutazioni degli ospiti.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
d4.1 Annotare le osservazioni degli ospiti , trasmetterle a chi di competenza e reagire in modo appropriato. (C4)	Descrivere la procedura seguita per gestire le osservazioni degli ospiti e definire misure volte a curare i rapporti con gli ospiti. (C4)	
d4.2 Analizzare dati e valutazioni degli ospiti e definire misure efficaci dal punto di vista pubblicitario. (C4)	Spiegare le possibilità di gestire dati e valutazioni degli ospiti (inclusa la statistica). (C2)	

Competenza operativa d5 Applicare le direttive della strategia aziendale e della pianificazione dell'offerta.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
d5.1 Definire l'importanza del programma aziendale per il proprio campo di attività. (C3)	Descrivere i diversi di tipi di aziende gastronomiche e illustrarne punti forti e punti deboli nell'ambito delle opportunità e dei rischi economici. (C4)	
	d5.2 Descrivere le quattro P del marketing mix . (Product, Price, Place, Promotion). (C2)	
	d5.3 Determinare il marketing mix per un'azienda. (C3)	
d5.4 Analizzare l' offerta aziendale secondo i principi del marketing mix. (C4)	Analizzare un'offerta aziendale secondo i principi del marketing mix ed elaborare delle alternative. (C4) Per i dettagli vedi la carta delle bevande e delle pietanze (allegato 1).	
	d5.5 Illustrare gli elementi di promozione delle vendite come contenuti, struttura e configurazione della carta dei vini, delle bevande e delle pietanze . (C2)	
d5.6 Presentare bevande e pietanze a seconda del tema dell'evento e delle condizioni locali (es. display, vetrine, point of sale, ecc.). (C3)	Descrivere forme di presentazione per la vendita di bevande e pietanze. (C2)	Applicare forme di presentazione per la vendita di bevande e pietanze. (C3)

Competenza operativa d6 Spiegare e giustificare la composizione dei prezzi di pietanze e bevande.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
	d6.1 Spiegare, con l'aiuto di semplici esempi, i concetti di economicità, redditività, produttività, costi, ricavi e utile , illustrarne l'importanza per la gestione e il successo di un ristorante. (C2)	
d6.2 Spiegare e giustificare agli ospiti la struttura dei costi e la composizione dei prezzi di prodotti scelti. (C4)	Spiegare la struttura di semplici calcoli, eseguire calcoli per prodotti gastronomici e descriverne l'importanza con l'aiuto di esempi concernenti la composizione dei prezzi. (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 impiegati di ristorazione collaborano con impegno e consapevolezza alla formulazione di tali disposizioni e le applicano durante l'esercizio quotidiano.

Competenza operativa e1 Gestire la merce, dal controllo delle scorte fino all'uscita.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
e1.1 Attuare il processo di gestione della merce dagli acquisti, dall'accettazione della merce, dall'immagazzinamento fino all'uscita. (C3)	Spiegare gli obiettivi della gestione della merce e illustrarne l'importanza per il successo di un'azienda gastronomica. (C2)	
	e1.2 Illustrare i criteri per un approvvigionamento economico ed ecologico della merce . (C2)	
e1.3 Immagazzinare la merce 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)	Applicare le basi legali dell'immagazzinamento della merce prestando attenzione ai seguenti punti: – luoghi d'immagazzinamento; – temperature; – documentazione; – basi legali. (C3)
e1.4 Svolgere l' inventario della merce dell'azienda 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 e garantire insieme a loro lo svolgimento dei processi.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
	e2.1 Descrivere gli strumenti di pianificazione del lavoro e spiegarne l'importanza per organizzare in modo efficiente il proprio lavoro. (C2)	
e2.2 Pianificare e attuare secondo le direttive le attività quotidiane e i processi di lavoro con gli altri reparti (punti d'interazione nell'azienda) . (C3)	Descrivere le proprie attività che dipendono da altri reparti nonché i principali punti d'interazione nell'azienda. (C2)	Pianificare e attuare secondo le direttive le attività quotidiane e i processi di lavoro con gli altri reparti (punti d'interazione nell'azienda). (C3)
e2.3 Adattare i piani d'impiego predefiniti ed elaborati a eventi speciali e/o di una certa portata, tenendo conto delle disposizioni legali. (C4)	Illustrare l'importanza della pianificazione dell'impiego per attuare gli obiettivi aziendali, tenendo conto delle disposizioni legali. (C2)	
e2.4 Utilizzare e, se necessario, completare i documenti come le liste di controllo (checklist), gli elenchi di materiale, ecc. (C3)	Stilare liste di controllo (checklist) per le proprie attività e i processi. (C3)	Utilizzare e, se necessario, completare le liste di controllo (checklist). (C3)

Competenza operativa e3 Preparare il buffet delle bevande e predisporre la zona destinata allo sparcchiamento.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
e3.1 Utilizzare impianti e apparecchiature al buffet delle bevande e attuare le procedure in modo ottimale. (C3)	Descrivere impianti e apparecchiature nonché le attività al buffet delle bevande. (C2)	Utilizzare impianti e apparecchiature al buffet delle bevande e attuare le procedure in modo ottimale. (C3)
e3.2 Pulire il buffet delle bevande e le apparecchiature, verificare le scorte (consultare gli elenchi) e completarle. (C3)		Pulire il buffet delle bevande e le apparecchiature, verificare le scorte (consultare gli elenchi) e completarle. (C3)
e3.3 Organizzare il settore dell'office (zona destinata allo sparcchiamento) , tenendo conto delle direttive in materia di igiene. (C3)	Illustrare l'organizzazione ottimale del settore dell'office (zona destinata allo sparcchiamento) e applicare le direttive per lo smaltimento e il riciclaggio. (C3)	Organizzare il settore dell'office (zona destinata allo sparcchiamento), tenendo conto delle direttive in materia di 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
<p>e4.1 Collaborare alla pianificazione di misure e attuarle per evitare di buttare via cibo e resti di cibo (food waste):</p> <ul style="list-style-type: none"> – misure per la disposizione e il servizio; – trattamento delle pietanze (refrigerazione, protezione contro la sporcizia, ecc.); – pianificare e applicare varie possibilità di riutilizzazione (C4) 	<p>Illustrare principi e misure per evitare di buttare via cibo e resti di cibo (food waste). (C2)</p>	<p>Attuare misure per evitare di buttare via cibo e resti di cibo (food waste). (C3)</p>
<p>e4.2 Smaltire merci, rifiuti e residui in modo economico ed ecologico. (C3)</p>	<p>Descrivere obiettivi e principi della gestione ecocompatibile ed economica dei rifiuti e dei residui dall'approvvigionamento fino alla riutilizzazione. (C2)</p>	<p>Smaltire merci, rifiuti e residui in modo economico ed ecologico. (C3)</p>

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
<p>e5.1 Utilizzare secondo le direttive macchine, apparecchiature e strumenti di lavoro per la pulizia. (C3)</p>	<p>Spiegare le differenze fra pulizia di manutenzione, pulizia intermedia e pulizia approfondita (annuale). (C2)</p>	<p>Utilizzare secondo le direttive macchine, apparecchiature e strumenti di lavoro per la pulizia. (C3)</p>
<p>e5.2 Pulire macchine, apparecchiature e utensili nonché gli spazi di vendita e di produzione, compreso il mobilio. (C3)</p>	<p>Descrivere la pulizia degli spazi di vendita e produzione, macchine, apparecchiature e utensili. (C2)</p>	<p>Pulire macchine, apparecchiature e utensili nonché gli spazi di vendita e produzione, compreso il mobilio. (C3)</p>
<p>e5.3 Informare, in caso di danni o di eccessiva usura, il servizio preposto e adottare le misure necessarie. (C3)</p>		
<p>e5.4 Utilizzare detersivi e prodotti di pulizia in modo economico ed ecologico. (C3)</p>	<p>Spiegare l'utilizzo economico ed ecologico di detersivi e prodotti di pulizia, compresi i loro effetti o le loro conseguenze. (C2)</p>	<p>Utilizzare detersivi e prodotti di pulizia in modo economico ed ecologico. (C3)</p>

Campo di competenze operative f Organizzazione di offerte aziendali speciali

Per tener conto in modo ottimale dei bisogni degli ospiti e delle possibilità delle aziende gastronomiche le persone in formazione si specializzano in una delle quattro diverse competenze complementari.

Ogni persona in formazione sviluppa una competenza operativa delle quattro competenze complementari da f1 a f4. Entro la fine del primo anno di tirocinio l'azienda di formazione stabilisce la competenza operativa da sviluppare.

Competenza complementare f1 Come giovane sommelier: consigliare agli ospiti vini o birre appropriati e servirli con competenza.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
f1.1 Preparazione Allestire la mise en place conformemente all'offerta aziendale di vini o birre , all'evento e al segmento di ospiti, e provvedere a creare un'atmosfera appropriata. (C3)		Preparazione Allestire la mise en place conformemente all'offerta aziendale di vini o birre, all'evento e al segmento di ospiti, e provvedere a creare un'atmosfera appropriata. (C3)
f1.2 Assistenza degli ospiti Informare e consigliare gli ospiti in modo specifico e attendibile su vini e birre. (C4) Fornire agli ospiti informazioni su vini e birre utilizzando la corretta terminologia professionale e in inglese. (C3)		Assistenza degli ospiti Informare e consigliare gli ospiti in modo specifico e attendibile su vini e birre. (C4) Fornire agli ospiti informazioni su vini e birre utilizzando la corretta terminologia professionale e in inglese. (C3)
f1.3 Presentazione Presentare in modo gradevole e professionalmente corretto vini o birre e servirli . (C3)		Presentazione Presentare in modo gradevole e professionalmente corretto vini o birre e servirli. (C3) Confrontare diverse offerte aziendali. (C3)
f1.4 Rielaborazione Controllare sensorialmente la qualità di vini o birre e definire le relative misure nel caso di prodotti difettosi. (C4) Illustrare e motivare le basi del calcolo e della composizione dei prezzi. (C3)		Rielaborazione Effettuare il controllo sensoriale e qualitativo dei prodotti e attuare i miglioramenti necessari. (C3) Illustrare e motivare le basi del calcolo e della composizione dei prezzi. (C3)

Competenza complementare f2 Preparare e servire miscele particolari a base di caffè o tè.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p>f2.1 Preparazione</p> <p>Pianificare e allestire la mise en place conformemente all'offerta aziendale per la scelta di caffè o di tè e provvedere a creare un'atmosfera appropriata. (C3)</p>		<p>Preparazione</p> <p>Pianificare e allestire la mise en place conformemente all'offerta aziendale per la scelta di caffè o di tè e provvedere a creare un'atmosfera appropriata. (C3)</p>
<p>f2.2 Assistenza degli ospiti</p> <p>Fare raccomandazioni specifiche dell'offerta e informare gli ospiti sulle bevande a base di caffè o di tè in funzione della situazione (terminologia professionale corretta e in inglese). (C3)</p> <p>Spiegare i metodi di produzione sostenibili e la qualità dei singoli prodotti. (C4)</p>		<p>Assistenza degli ospiti</p> <p>Fare raccomandazioni specifiche dell'offerta e informare gli ospiti sulle bevande a base di caffè o di tè in funzione della situazione (terminologia professionale corretta e in inglese). (C3)</p> <p>Spiegare i metodi di produzione sostenibili e la qualità dei singoli prodotti. (C4)</p>
<p>f2.3 Presentazione</p> <p>Preparare bevande speciali a base di caffè o infusioni di tè e sviluppare miscele particolari conformemente all'offerta aziendale. (C5)</p> <p>Fornire agli ospiti informazioni su provenienza e composizione di caffè o tè utilizzando la terminologia professionale corretta. (C3)</p> <p>Creare una piacevole esperienza per gli ospiti con l'impiego di effetti speciali (effetti show). (C3)</p> <p>Applicare diverse tecniche e forme di presentazione utilizzando mezzi ausiliari appropriati. (C3)</p>		<p>Presentazione</p> <p>Preparare bevande speciali a base di caffè o infusioni di tè e sviluppare miscele particolari conformemente all'offerta dei corsi interaziendali. (C5)</p> <p>Fornire agli ospiti informazioni su provenienza e composizione di caffè o tè utilizzando la terminologia professionale corretta. (C3)</p> <p>Applicare diverse tecniche e forme di presentazione utilizzando mezzi ausiliari appropriati (apparecchiature, elementi per creare uno show, ecc.). (C3)</p> <p>Sviluppare un repertorio personale di effetti speciali e di effetti show. (C4)</p>
<p>f2.4 Rielaborazione</p> <p>Controllare sensorialmente la qualità del caffè o del tè e definire le relative misure nel caso di prodotti difettosi. (C4)</p> <p>Illustrare e motivare le basi del calcolo e della composizione dei prezzi. (C3)</p>		<p>Rielaborazione</p> <p>Controllare la qualità del caffè o del tè e definire le relative misure nel caso di prodotti difettosi. (C4)</p> <p>Illustrare e motivare le basi del calcolo e della composizione dei prezzi. (C3)</p>

Competenza operativa f3 Come giovane barkeeper: consigliare gli ospiti su una vasta offerta di long drink, preparare e servire cocktail sofisticati.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p>f3.1 Preparazione</p> <p>Pianificare e ideare offerte (drink della settimana / long drink e cocktail del giorno, ecc.). (C3)</p> <p>Preparare la mise en place conformemente all'offerta del bar e provvedere a creare un ambiente speciale. (C3)</p>		<p>Preparazione</p> <p>Pianificare e ideare offerte (drink della settimana / long drink e cocktail del giorno, ecc.). (C3)</p> <p>Preparare la mise en place conformemente all'offerta del bar e provvedere a creare un ambiente speciale. (C3)</p>
<p>f3.2 Assistenza degli ospiti</p> <p>Fare raccomandazioni specifiche dell'offerta. (C3)</p> <p>Fornire agli ospiti informazioni su singole bevande e ricette in inglese utilizzando la terminologia professionale corretta. (C3)</p> <p>Assistere segmenti di ospiti multiculturali in funzione delle esigenze e delle aspettative. (C3)</p>		<p>Assistenza degli ospiti</p> <p>Fare raccomandazioni specifiche dell'offerta. (C3)</p> <p>Fornire agli ospiti informazioni su singole bevande e ricette in inglese utilizzando la terminologia professionale corretta. (C3)</p> <p>Assistere segmenti di ospiti multiculturali in funzione delle esigenze e delle aspettative. (C3)</p>
<p>f3.3 Presentazione</p> <p>Mettere in pratica le ricette del bar. (C3)</p> <p>Sviluppare proprie creazioni secondo l'offerta aziendale e le richieste degli ospiti. (C5)</p> <p>Creare una piacevole esperienza per gli ospiti con l'impiego di effetti speciali (effetti show). (C3)</p>		<p>Presentazione</p> <p>Mettere in pratica le ricette del bar. (C3)</p> <p>Sviluppare proprie creazioni secondo l'offerta dei corsi interaziendali. (C5)</p> <p>Sviluppare un repertorio personale di effetti speciali e di effetti show. (C4)</p>
<p>f3.4 Rielaborazione</p> <p>Allestire l'analisi dell'offerta, eseguire il calcolo di verifica dei prodotti e redigere inventario e ordinazioni corrispondenti all'offerta aziendale. (C4)</p> <p>Controllare sensorialmente bevande e superalcolici, e attribuirli ai gruppi di superalcolici / liquori. (C4)</p>		<p>Rielaborazione</p> <p>Controllare sensorialmente bevande e superalcolici, e attribuirli ai gruppi di superalcolici / liquori. (C4)</p> <p>Eseguire la calcolazione di verifica dei prodotti. (C4)</p> <p>Confrontare diverse offerte aziendali. (C3)</p>

Competenza complementare f4 Come giovane chef de rang: preparare pietanze particolari davanti agli ospiti con la tecnica del flambé, della sfilettatura, dell'affettatura e della marinatura, presentarle e servirle.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p>f4.1 Preparazione</p> <p>Pianificare e allestire la mise en place conformemente all'offerta di ristorazione dell'azienda e in funzione dell'evento e del segmento di ospiti, e creare un'atmosfera appropriata. (C3)</p> <p>Concludere accordi con i punti di interazione nell'azienda (es. cucina). (C3)</p> <p>Sviluppare proprie creazioni conformemente all'offerta di ristorazione dell'azienda (fiammeggiatura, marinatura, ecc.). (C5)</p>		<p>Preparazione</p> <p>Pianificare e allestire la mise en place conformemente all'offerta di ristorazione dell'azienda e in funzione dell'evento e del segmento di ospiti, e creare un'atmosfera appropriata. (C3)</p> <p>Sviluppare proprie creazioni conformemente all'offerta di ristorazione dell'azienda (fiammeggiatura, marinatura, ecc.). (C5)</p>
<p>f4.2 Assistenza degli ospiti</p> <p>Spiegare agli ospiti la creazione e la produzione di pietanze. (C2)</p> <p>Creare una piacevole esperienza per gli ospiti con l'impiego di effetti speciali (effetti show). (C4)</p>		<p>Produrre pietanze davanti all'ospite</p> <p>Spiegare agli ospiti la creazione e la produzione di pietanze. (C2)</p> <p>Sviluppare un repertorio personale di effetti speciali e di effetti show. (C4)</p>
<p>f4.3 Presentazione</p> <p>Produrre pietanze davanti agli ospiti: fiammeggiare, sfilettare, affettare, marinare, ecc., e disporre in modo attraente. (C5)</p>		<p>Presentazione</p> <p>Produrre pietanze davanti agli ospiti: perfezionare le capacità personali davanti agli ospiti (fiammeggiare, sfilettare, affettare, marinare, ecc.). (C5)</p>
<p>f4.4 Rielaborazione</p> <p>Effettuare un controllo sensoriale e qualitativo delle pietanze e attuare i rispettivi miglioramenti. (C4)</p>		<p>Rielaborazione</p> <p>Effettuare un controllo sensoriale e qualitativo delle pietanze e attuare i rispettivi miglioramenti. (C4)</p>

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 impiegata di ristorazione / impiegato di ristorazione con attestato federale di capacità (AFC).

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 impiegata di ristorazione AFC / impiegato di ristorazione AFC	<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 impiegata di ristorazione AFC / impiegato di ristorazione AFC	Hotel & Gastro <i>formazione Svizzera</i> 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 Svizzera</i> www.hotelgastro.ch
Documentazione dell'apprendimento	Hotel & Gastro <i>formazione Svizzera</i> www.hotelgastro.ch
Rapporto di formazione	Modello SDBB CSFO www.oda.berufsbildung.ch Hotel & Gastro <i>formazione Svizzera</i> www.hotelgastro.ch
Carta delle pietanze	Hotel & Gastro <i>formazione Svizzera</i> www.hotelgastro.ch
Carta dei vini e delle bevande	Hotel & Gastro <i>formazione Svizzera</i> www.hotelgastro.ch
Documentazione della formazione di base in azienda	Modello SDBB CSFO www.oda.berufsbildung.ch Hotel & Gastro <i>formazione Svizzera</i> www.hotelgastro.ch
Programma di formazione per le aziende di tirocinio	Hotel & Gastro <i>formazione Svizzera</i> www.hotelgastro.ch
Dotazione minima dell'azienda di tirocinio	Hotel & Gastro <i>formazione Svizzera</i> www.hotelgastro.ch
Programma di formazione per i corsi interaziendali	Hotel & Gastro <i>formazione Svizzera</i> www.hotelgastro.ch
Regolamento organizzativo dei corsi interaziendali	Hotel & Gastro <i>formazione Svizzera</i> www.hotelgastro.ch
Programma d'insegnamento per le scuole professionali	Hotel & Gastro <i>formazione Svizzera</i> www.hotelgastro.ch
Regolamento organizzativo della Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità	Hotel & Gastro <i>formazione Svizzera</i> 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 concernente la legge sul lavoro del 28 settembre 2007 (Ordinanza sulla protezione dei giovani lavoratori, OLL 5, RS 822.115) **proibisce i lavori generalmente pericolosi per i giovani**. Sono considerati pericolosi tutti i lavori che, per la loro natura oppure per le condizioni in cui vengono svolti, possono pregiudicare la salute, la formazione e la sicurezza dei giovani nonché il loro sviluppo fisico e psichico. In deroga all'articolo 4 capoverso 1 OLL 5, le persone in formazione a partire da 15 anni possono essere chiamate a svolgere i lavori pericolosi menzionati nell'allegato del piano di formazione per impiegata di ristorazione AFC / impiegato di ristorazione AFC in funzione del rispettivo stato di formazione a condizione che le seguenti misure accompagnatorie concernenti le tematiche della prevenzione vengano rispettate dall'azienda.

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 con sostanze molto calde e fredde 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 manuali 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 secondo gli standard dell'azienda.</p>	1° sem	1° sem	3° 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 3° 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	2° 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		3° 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, d5, e3, e5</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Scossa elettrica • Schiacciamento • Bruciatura • Pericolo di taglio 	8a 1)	- 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	3° anno
Manipolazione di materiali combustibili / infiammabili <i>PF obiettivi fondamentali: a1, c3, f4</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Bruciatura 	8a	- Pericolo d'incendio dovuto a candele. - Posacenere con contenuto molto caldo. <i>Mezzi ausiliari</i> Lista di controllo CFSL 6801 «Servizio / office» Raccomandazione CFSL «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	3° anno
Lavori con apparecchi a induzione <i>PF obiettivi fondamentali: c3, f4</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Irradiazioni da campi magnetici 	4 i	Donne incinte o persone con pacemaker non possono essere esposti ai campi magnetici.	3° sem		3° sem	Informazione.	2° anno		3° anno
Lavori con coltelli <i>PF obiettivi fondamentali: c3, f4</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Pericolo di taglio e puntura 	8a 1)	- 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	3° anno
Manipolazione di stoviglie e bicchieri rotti <i>PF obiettivi fondamentali: b1, b3, c1, f1, f2, f3, f4</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	3° anno
Lavori con liquidi molto caldi e vapore <i>PF obiettivi fondamentali: f3, f4</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Corrosione • Bruciatura 	4b	- Manipolazione di utensili molto caldi (bevande a base di tè/caffè) - Produzione schiuma di latte: girare la testa lateralmente - Fiammeggiatura con zucchero caramellizzato e alcool <i>Mezzi ausiliari</i> Raccomandazione CFSL punto 44 «Istruzioni d'esercizio per la sicurezza sul lavoro» oppure	1° sem	1° sem	1° sem	Dimostrazione e applicazione pratica.	1° anno	2° anno	3° anno

			programma aziendale in materia di sicurezza sul lavoro secondo gli standard dell'azienda.							
--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--

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 *Piano di formazione*

EPP 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 elaborato e firmato dalla/e 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 impiegati 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 impiegati 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 impiegati di ristorazione assumerà in futuro un'importanza sempre maggiore. Gli impiegati 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 impiegati 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 impiegati 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 impiegati 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 impiegati 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 impiegati 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 impiegati di ristorazione in cui sono frequenti i contatti con persone di mentalità e opinioni diverse, insorgono spesso situazioni di conflitto. Gli impiegati 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 impiegati 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 impiegati 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 impiegati 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 impiegati 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 impiegati 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 impiegati 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 impiegati 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.