

# Piano di formazione

relativo all'ordinanza della SEFRI del 6 novembre 2018 sulla formazione professionale di base

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

Del 6 novembre 2018

**N. professione 78705**



## Indice

<b>1</b>	<b>Introduzione</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Fondamenti pedagogico-professionali</b> .....	<b>4</b>
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).....	6
2.4	Collaborazione tra i luoghi di formazione .....	7
<b>3</b>	<b>Profilo di qualificazione</b> .....	<b>8</b>
3.1	Profilo professionale.....	8
3.2	Tabella delle competenze operative .....	10
3.3	Livello richiesto per la professione .....	11
<b>4</b>	<b>Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione</b> .....	<b>12</b>
	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 .....	31
	Campo di competenze operative f: Organizzazione di offerte aziendali speciali.....	34
	<b>Allegato 1:</b> Elenco degli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità.....	39
	<b>Allegato 2:</b> Misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute.....	41
	<b>Glossario</b> .....	45

## Elenco delle abbreviazioni

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

## 1 Introduzione

In quanto strumento per la promozione della qualità<sup>1</sup> 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 e birre appropriati e servirli con competenza;
- Giovane barista: preparare e servire agli ospiti miscele particolari a base di caffè e 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.

---

<sup>1</sup> 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) Impiegata di ristorazione AFC/Impiegato di ristorazione AFC.

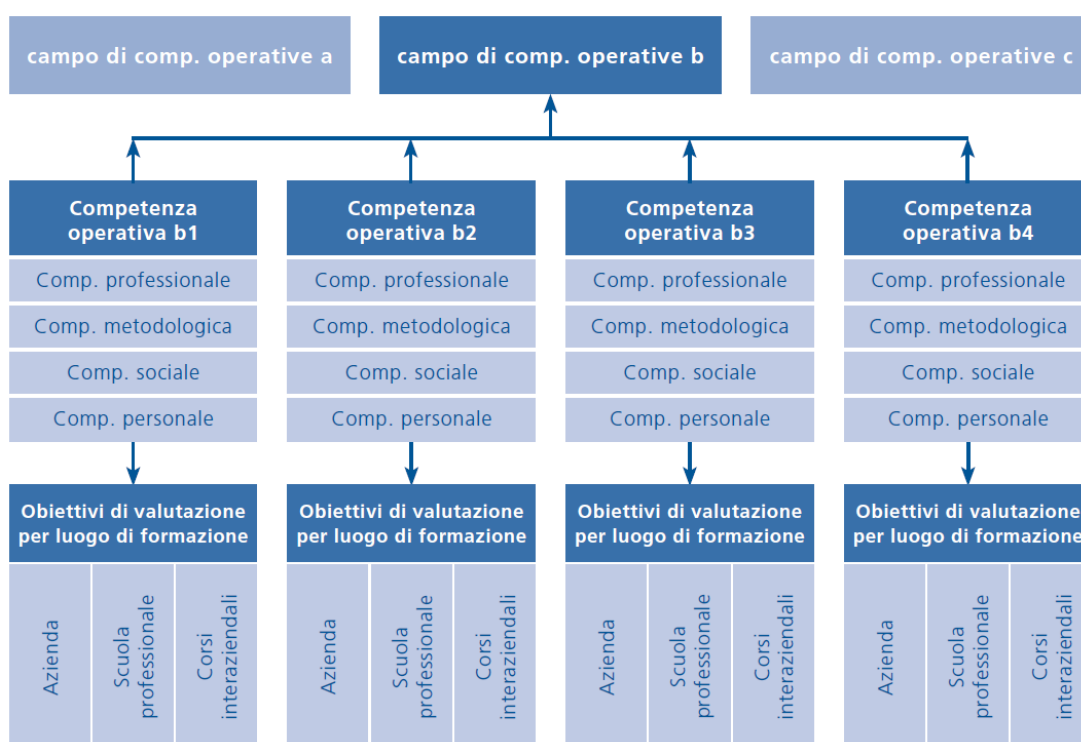
## 2 Fondamenti pedagogico-professionali

### 2.1 Introduzione sull'orientamento alle competenze operative

Il presente piano di formazione costituisce il fondamento pedagogico-professionale della formazione professionale di base di Impiegata di ristorazione AFC/Impiegato di ristorazione AFC. 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 Impiegata di ristorazione AFC e Impiegato di ristorazione AFC comprende sei **campi di competenze operative** (incl. competenza complementare f) 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 7 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
<b>C 1</b>	<b>Sapere</b>	Gli impiegati di ristorazione ripetono le nozioni apprese e le richiamano in situazioni simili. (Non figura nel presente piano di formazione)
<b>C 2</b>	<b>Comprendere</b>	Gli impiegati di ristorazione spiegano o descrivono le nozioni apprese con parole proprie. Illustrare le basi della verifica sensoriale di bevande (C2)
<b>C 3</b>	<b>Applicare</b>	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)
<b>C 4</b>	<b>Analizzare</b>	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)
<b>C 5</b>	<b>Sintetizzare</b>	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 tenendo conto dei risultati del lavoro e delle osservazioni degli ospiti. (C5)
<b>C 6</b>	<b>Valutare</b>	Gli impiegati di ristorazione valutano un fatto più o meno complesso in base a determinati criteri. (Non figura nel presente piano di formazione)

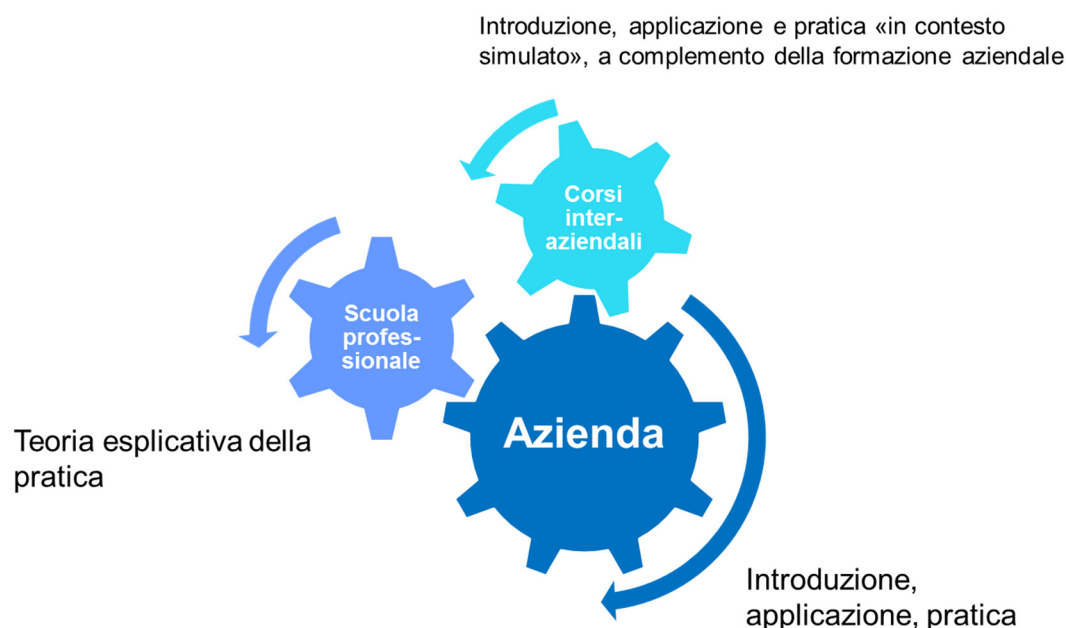
## 2.4 Collaborazione tra i luoghi di formazione

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 aiutati 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 **giovane sommelier**, di consigliare agli ospiti vini e birre appropriati e servirli con competenza;
- come **giovane barista**, di preparare agli ospiti miscele particolari a base di caffè e tè;
- come **giovane barkeeper**, di viziare gli ospiti con l'arte di preparare cocktail;
- come **giovane 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 gli impiegati di ristorazione 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 e vendono 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, consigliano e vendono 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 gli avanzi di cibo (Food-Waste) e smaltiscono merce, rifiuti e residui secondo criteri ecologici ed economici. Sono particolarmente attenti alla qualità e all'igiene e garantiscono il mantenimento del valore dei locali, degli impianti e degli apparecchi nonché l'impiego parsimonioso di energia e materiali. In tutte le attività rispettano le norme relative alla sicurezza sul lavoro, alla sicurezza antincendio e alla protezione della salute e dell'ambiente.

### **Esercizio della professione**

Gli 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, da vendite orientate al fabbisogno 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, frequentare scuole alberghiere 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 →						
<b>a</b>	<b>Svolgimento di attività legate alla ristorazione</b>	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 e a una presenza sicura.	a3: Applicare le procedure e i tipi 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>b</b>	<b>Organizzazione del servizio bevande</b>	b1: Preparare la mise en place del servizio bevande per le attività quotidiane e gli eventi di una certa portata.	b2: Presentare agli ospiti l'offerta di bevande, 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.		
<b>c</b>	<b>Organizzazione del servizio di ristorazione</b>	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.		
<b>d</b>	<b>Attuazione dei processi economico-aziendali e orientati alla vendita</b>	d1: Utilizzare i sistemi di prenotazione nonché i mezzi di informazione e di 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.	
<b>e</b>	<b>Garanzia dei processi logistici e del mantenimento del valore</b>	e1: Gestire la merce, dal controllo delle scorte fino all'uscita.	e2: Prendere accordi con gli altri reparti e garantire insieme a loro lo svolgimento dei processi.	e3: Preparare il buffet delle bevande e predisporre la zona riservata allo sparcchiamento.	e4: Evitare gli avanzzi di cibo e smaltire merci, rifiuti e residui.	e5: Introdurre e realizzare misure per il mantenimento del valore e per l'impiego parsimonioso di energia e materiali.		
<b>f</b>	<b>Organizzazione di offerte aziendali speciali</b>	f1: Consigliare agli ospiti vini e birre appropriati e servirli con competenza.	f2: Preparare e servire miscele particolari a base di tè e caffè.	f3: Consigliare gli ospiti su una vasta offerta di long drink, preparare e servire cocktail sofisticati.	f4: Preparare pietanze particolari davanti agli ospiti con la tecnica del flambé, della sfilettatura, dell'affettatura e della marinatura, presentarle e servirle.			

Le competenze operative a1 a e5 sono obbligatorie. Ogni persona in formazione deve sviluppare una delle competenze complementari di cui alle lettere da f1 a f4. La competenza complementare da sviluppare è stabilita dall'azienda di tirocinio entro la fine del primo anno di tirocinio

### **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.

<b>Campo di competenze operative a: Svolgimento di attività legate alla ristorazione</b> 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.		
<b>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.</b>		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
a1.1 Mostrare <b>forme di tavoli</b> 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)
a1.2 Utilizzare <b>decorazioni di locali e tavoli</b> per diversi scopi ed eventi. (C3)	Commentare l'importanza delle possibili decorazioni per diversi eventi, descrivere diversi elementi decorativi per locali e tavoli, e presentarne vantaggi e svantaggi. (C2)	Confrontare possibili decorazioni per diversi eventi e utilizzare diversi elementi decorativi per locali e tavoli. (C3)
a1.3 Aver cura di <b>elementi decorativi</b> , e assumersi la responsabilità di conservarne il valore. (C3)		Aver cura di fiori recisi e altri elementi decorativi, e conservarne il valore. (C3)
a1.4 Preparare l' <b>ambiente di locali</b> con illuminazione, musica, ecc. secondo le direttive e creare un clima gradevole (temperatura, ventilazione). (C3)	Descrivere l'importanza dell'ambiente 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)
a1.5 Utilizzare l' <b>infrastruttura tecnica</b> , 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)

<b>Competenza operativa a2:</b> 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.		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
	a2.1 Descrivere i diversi <b>segmenti di clienti</b> nel settore gastronomico e spiegarne importanza. (C2)	
a2.2 Riconoscere le <b>esigenze degli ospiti e dei gruppi di ospiti</b> 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 <b>Accogliere gli ospiti</b> 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 <b>presenza</b> , 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' <b>igiene personale</b> , ai <b>gioielli</b> , all' <b>abbigliamento/uniformità</b> , al <b>linguaggio</b> 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)

<b>Competenza operativa a3:</b> Applicare le procedure e i tipi di servizio nei confronti degli ospiti.		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
a3.1 Applicare <b>procedure e tipi di servizio</b> per diversi eventi e ospiti. (C3)	Spiegare le caratteristiche delle procedure e dei tipi di servizio e mostrarne l'impiego, i vantaggi e gli svantaggi. (C2)	Spiegare e applicare procedure e tipi di servizio per diversi eventi e ospiti. (C3)
a3.2 Applicare <b>disposizioni legali e standard aziendali di qualità</b> . (C3)	Spiegare le disposizioni legali in materia di igiene, sicurezza sul lavoro e protezione antincendio per le procedure e i tipi di servizio. (C2)	Applicare le disposizioni legali in materia di igiene, sicurezza sul lavoro e protezione antincendio per le procedure e i tipi di servizio. (C3)

<b>Competenza operativa a4:</b> Relazionarsi con collaboratori, superiori e ospiti e mantenere la calma in ogni situazione.		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
a4.1 Instaurare <b>relazioni</b> 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 <b>comportamento verbale e non verbale</b> 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 <b>Mantenere la calma</b> 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 <b>delle osservazioni positive e negative, e dei reclami degli ospiti</b> , 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 <b>capacità</b> e i propri <b>comportamenti</b> 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 <b>tradizioni regionali e specificità culturali</b> 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 <b>la struttura e l'importanza del settore</b> e mostrare le interrelazioni. (C2)	
	a6.3 Spiegare lo <b>sviluppo del settore</b> con l'aiuto di esempi appropriati e riconoscere differenze regionali e illustrare le principali tendenze. (C2)	

<b>Competenza operativa a7:</b> Consigliare gli ospiti in una seconda lingua nazionale o in inglese in merito alle offerte aziendali e comunicare con loro.		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
	a7.1 Disporre del <b>vocabolario di base</b> , 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 <b>in forma orale</b> , 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
<p>b1.1 Preparare gli <b>utensili necessari</b>, in base alla pianificazione del giorno, per il servizio bevande <b>secondo le direttive aziendali</b>, come per esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• carta dei vini e delle bevande</li> <li>• apribottiglie / cavatappi</li> <li>• utensili per cocktail</li> <li>• bloc-notes e penna</li> <li>• mezzi ausiliari elettronici (C3)</li> </ul>	<p>Descrivere gli utensili previsti per il servizio bevande e dimostrarne l'impiego. (C2)</p>	<p>Preparare e impiegare gli utensili necessari per il servizio bevande, come per esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• carta dei vini e delle bevande</li> <li>• apribottiglie / cavatappi</li> <li>• utensili per cocktail</li> <li>• bloc-notes e penna</li> <li>• mezzi ausiliari elettronici (C3)</li> </ul>
<p>b1.2 Durante <b>manifestazioni ed iniziative come banchetti, eventi, catering</b> preparare la <b>mise en place</b> per il servizio bevande conformemente alle liste di controllo (checklist) o alle direttive aziendali. (C4)</p>	<p>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 l'elenco dei vini e delle bevande (allegato 1).</p>	<p>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 l'elenco dei vini e delle bevande (allegato 1).</p>

<b>Competenza operativa b2:</b> Presentare agli ospiti l'offerta di bevande, raccomandare e vendere le bevande.		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
b2.1 Descrivere e confrontare le <b>bevande</b> alcoliche e analcoliche in relazione a <b>provenienza, produzione, immagazzinamento e caratteristiche</b> . (C3)	Descrivere e confrontare le bevande alcoliche e non alcoliche in relazione a provenienza, produzione, immagazzinamento e caratteristiche. (C2) Per i dettagli vedi l'elenco 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 l'elenco dei vini e delle bevande (allegato 1).
	b2.2 Descrivere la <b>struttura di colloqui di consulenza e colloqui di vendita</b> . (C2)	
b2.3 <b>Consigliare e vendere</b> agli ospiti <b>bevande</b> appropriate in base alle loro esigenze e alla conoscenza delle combinazioni aromatiche e del gusto, quindi realizzare <b>vendite complementari</b> . (C4)	Spiegare le basi delle combinazioni aromatiche e del gusto e consigliare bevande appropriate da abbinare a pietanze prestabilite. (C3)	Svolgere colloqui di consulenza e colloqui di vendita orientati agli ospiti. (C3)
b2.4 Valutare la <b>qualità delle bevande</b> e proporre soluzioni in caso di errori. (C4)		Valutare la <b>qualità delle bevande</b> e proporre soluzioni in caso di errori. (C4)
b2.5 Verificare se <b>le offerte di bevande e le carte delle bevande</b> 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)	

<b>Competenza operativa b3: Preparare e predisporre le bevande, presentarle e servirle agli ospiti.</b>		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
b3.1 <b>Preparare e predisporre bevande</b> 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 l'elenco dei vini e delle bevande (allegato 1).	Preparare bevande e cocktail secondo le direttive, e presentarli nei bicchieri appropriati. (C3) Per i dettagli vedi l'elenco dei vini e delle bevande (allegato 1).
b3.2 Mostrare e attuare le <b>tecniche di presentazione e servizio</b> 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. (C2)	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 <b>Controllare sensorialmente le bevande</b> 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)

<b>Competenza operativa b4:</b> 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 Rispettere le disposizioni dell' <b>ordinanza sulle derrate alimentari e gli oggetti d'uso</b> 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 <b>qualità delle bevande</b> e applicare misure per garantire la qualità. (C4)		Analizzare e attuare i requisiti di garanzia della qualità nel servizio bevande. (C4)
b4.3 Attuare le direttive del <b>programma d'igiene aziendale</b> 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 <b>la sicurezza sul lavoro, la protezione antincendio e la protezione della salute</b> con riferimento al servizio bevande, inoltre: <ul style="list-style-type: none"> <li>• eliminare o ridurre al minimo i rischi d'incidenti e infortuni</li> <li>• prestare i primi soccorsi</li> <li>• riconoscere le cause degli incendi</li> <li>• presentare il comportamento da assumere in caso di incendio</li> </ul> (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"> <li>• eliminare o ridurre al minimo i rischi d'incidenti e infortuni</li> <li>• prestare i primi soccorsi</li> <li>• riconoscere le cause degli incendi</li> <li>• presentare il comportamento da assumere in caso di incendio</li> </ul> (C3) (Vedi allegato 2)
b4.5 Attuare principi e misure aziendali di <b>protezione dell'ambiente e di sostenibilità</b> 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)

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

<b>Campo di competenze operative c: Organizzazione del servizio di ristorazione</b> 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.		
<b>Competenza operativa c1:</b> 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 <b>svolgimento della giornata</b> per le attività quotidiane e per eventi conformemente alle direttive aziendali. (C4)		
c1.2 Preparare gli <b>utensili necessari</b> per il servizio di ristorazione in base alla pianificazione del giorno come per esempio: <ul style="list-style-type: none"> <li>• carta delle pietanze</li> <li>• bloc-notes e penna</li> <li>• mezzi ausiliari elettronici</li> <li>• fiammiferi</li> </ul> (C3)	Descrivere gli utensili necessari per il servizio di ristorazione e dimostrarne l'impiego. (C2)	Preparare gli utensili necessari per il servizio di ristorazione come per esempio: <ul style="list-style-type: none"> <li>• carta delle pietanze</li> <li>• bloc-notes e penna</li> <li>• mezzi ausiliari elettronici</li> <li>• fiammiferi</li> </ul> (C3)
c1.3 Impiegare determinati <b>coperti</b> 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 <b>mise en place e coperti speciali</b> per le rispettive procedure e i tipi di servizio. (C3)	Illustrare i coperti speciali e la loro applicazione pratica. (C2)	Apparecchiare tavoli per diversi eventi. (C3)
c1.5 Applicare <b>procedure per apparecchiare</b> coperti semplici e speciali. (C3)	Spiegare procedure per apparecchiare coperti semplici e speciali. (C2)	Applicare procedure per apparecchiare coperti semplici e speciali per menù di una o più portate. (C3)
c1.6 Durante <b>manifestazioni ed iniziative come banchetti, eventi, catering</b> preparare la <b>mise en place</b> 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 l'elenco delle pietanze (allegato 1).	

<b>Competenza operativa c2:</b> Presentare agli ospiti l'offerta di ristorazione, raccomandare e vendere le pietanze.		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
c2.1 Tener conto dei compiti e dell'importanza delle <b>sostanze nutritive</b> 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 <b>intolleranze e allergie alimentari</b> 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 <b>sana alimentazione</b> e valutare con spirito critico il proprio comportamento alimentare. (C4)	
c2.4 Distinguere le varie <b>forme di alimentazione</b> 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 <b>i metodi di cottura</b> dell'offerta aziendale. (C3)	Descrivere i metodi di cottura fondamentali. (C2) Per i metodi di cottura vedi l'elenco delle pietanze (allegato 1).	Descrivere i metodi di cottura fondamentali. (C2) Per i metodi di cottura vedi l'elenco delle pietanze (allegato 1).
c2.6 <b>Valutare la qualità</b> delle pietanze dell'offerta aziendale e applicare <b>misure per garantire la qualità</b> . (C3)	Descrivere le pietanze contenute in un'offerta aziendale in relazione a provenienza, proprietà, caratteristiche, fabbricazione e qualità. (C2) Per i dettagli vedi l'elenco delle pietanze (allegato 1).	Descrivere le pietanze contenute in un'offerta aziendale in relazione a provenienza, proprietà, caratteristiche, fabbricazione e qualità. (C2) Per i dettagli vedi l'elenco delle pietanze (allegato 1).

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
	c2.7 Descrivere la struttura dei <b>colloqui di consulenza e dei colloqui di vendita</b> . (C2)	
c2.8 <b>Raccomandare e vendere</b> agli ospiti <b>pietanze</b> appropriate in base alle loro esigenze e alla conoscenza delle combinazioni aromatiche di derrate alimentari (Food-Pairing), quindi realizzare <b>vendite complementari</b> . (C4)	Spiegare le basi delle combinazioni aromatiche di derrate alimentari (Food-Pairing). (C2)	Svolgere colloqui di consulenza e colloqui di vendita orientati agli ospiti. (C3)
	c2.9 Spiegare l'importanza economica ed ecologica degli aspetti regionali e stagionali e della produzione sostenibile di pietanze. (C2)	

<b>Competenza operativa c3:</b> 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 <b>procedure e tipi di servizio</b> per diverse portate di pietanze e per eventi. (C3)	Spiegare procedure e tipi di servizio e presentarne utilizzo, vantaggi e svantaggi. (C2)	Applicare procedure e tipi di servizio in diverse situazioni e ottimizzarli costantemente. (C3)
c3.2 <b>Disporre</b> e servire <b>pietanze</b> 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• buffet</li> <li>• pausa di seminario</li> <li>• buffet-lunch</li> <li>• ecc.</li> </ul> (C3) Per i dettagli vedi l'elenco delle pietanze (allegato 1).

<b>Competenza operativa c4:</b> 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.		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
c4.1 Presentare e applicare le disposizioni <b>dell'ordinanza sulle derrate alimentari e gli oggetti d'uso</b> con riferimento al servizio di ristorazione. (C3)	Mostrare e giustificare importanza e obiettivi dell'ordinanza sulle derrate alimentari e gli oggetti d'uso per ideare 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 <b>qualità delle pietanze</b> e attuare misure per garantire la qualità. (C3)		Analizzare e attuare i requisiti di garanzia della qualità nel servizio di ristorazione. (C3)
c4.3 Attuare le direttive del <b>programma d'igiene aziendale</b> 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 <b>sicurezza sul lavoro, protezione antincendio e protezione della salute</b> con riferimento al servizio di ristorazione, inoltre: <ul style="list-style-type: none"> <li>• eliminare o ridurre al minimo i rischi d'incidenti e infortuni</li> <li>• prestare i primi soccorsi</li> <li>• riconoscere le cause degli incendi</li> <li>• presentare il comportamento da assumere in caso di incendio</li> </ul> (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"> <li>• eliminare o ridurre al minimo i rischi d'incidenti e infortuni</li> <li>• prestare i primi soccorsi</li> <li>• riconoscere le cause degli incendi</li> <li>• presentare il comportamento da assumere in caso di incendio</li> </ul> (C3) (Vedi allegato 2)
c4.5 Applicare principi e misure aziendali di <b>protezione dell'ambiente e di sostenibilità</b> 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)

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

**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 <b>sistema di prenotazione</b> dell'azienda. (C3)	Descrivere sistemi di prenotazione e spiegarne vantaggi e svantaggi. (C2)	
d1.2 Utilizzare <b>mezzi di informazione e di comunicazione</b> 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 <b>sistemi di ordinazione e di cassa</b> 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 <b>Preparare i conti e trasformare</b> 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, <b>forme e mezzi di pagamento</b> . (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 <b>conteggio giornaliero di chiusura</b> . (C3)		

<b>Competenza operativa d3: Utilizzare l'infrastruttura tecnica.</b>		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
d3.1 Utilizzare <b>macchine, apparecchi e utensili</b> e, se necessario, spiegarlo agli ospiti. (C3)	Spiegare proprietà e funzionamento delle principali macchine, apparecchi e utensili. (C2)	Impiegare in modo appropriato macchine, apparecchi e utensili e presentarne le modalità d'uso. (C3)

<b>Competenza operativa d4: Analizzare e interpretare le osservazioni e le valutazioni degli ospiti.</b>		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
d4.1 Annotare <b>le osservazioni degli ospiti</b> , 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 <b>dati e valutazioni degli ospiti</b> e definire misure efficaci dal punto di vista pubblicitario. (C4)	Spiegare le possibilità di gestire dati e valutazioni degli ospiti (inclusa la statistica). (C2)	

<b>Competenza operativa d5:</b> Applicare le direttive della strategia aziendale e della pianificazione dell'offerta.		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
d5.1 Definire l'importanza del <b>programma aziendale</b> 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 Analizzare l' <b>offerta aziendale</b> secondo i principi del marketing mix. (C4)	Descrivere le quattro P del <b>marketing mix</b> (Product, Price, Place, Promotion) sulla base di un'offerta aziendale. (C2) Per i dettagli vedi l'elenco dei vini e delle bevande nonché l'elenco delle pietanze (allegato 1).	
	d5.3 Illustrare gli elementi di promozione delle vendite come contenuti, struttura e configurazione della <b>carta dei vini, delle bevande e delle pietanze</b> . (C2)	
d5.4 <b>Presentare bevande e pietanze</b> 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)

<b>Competenza operativa d6:</b> Spiegare e giustificare la composizione dei prezzi di pietanze e bevande.		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
	d6.1 Spiegare, con l'aiuto di semplici esempi, i concetti di <b>economicità, redditività, produttività, costi, ricavi e utile</b> , illustrarne l'importanza per la gestione e il successo di un ristorante. (C2)	
d6.2 Spiegare e giustificare agli ospiti <b>la struttura dei costi e la composizione dei prezzi</b> 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. (C3)	

**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 <b>processo di gestione della merce</b> dagli acquisti, dall'accettazione della merce, dall'immagazzinamento fino all'uscita. (C3)	Spiegare gli obiettivi della gestione della merce in relazione al successo di un'azienda gastronomica. (C2)	
e1.2 <b>Immagazzinare la merce</b> in modo economico ed ecologico prestando attenzione ai seguenti punti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• luoghi d'immagazzinamento</li> <li>• temperature</li> <li>• documentazione</li> <li>• basi legali</li> </ul> (C3)	Illustrare i criteri per un <b>approvvigionamento</b> economico ed ecologico <b>della merce</b> . (C2)	Applicare le basi legali dell'immagazzinamento della merce prestando attenzione ai seguenti punti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• luoghi d'immagazzinamento</li> <li>• temperature</li> <li>• documentazione</li> <li>• basi legali</li> </ul> (C3)
e1.3 Svolgere l' <b>inventario della merce dell'azienda</b> 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)	

<b>Competenza operativa e2:</b> Prendere accordi con gli altri reparti e garantire insieme a loro lo svolgimento dei processi.		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
e2.1 Utilizzare gli strumenti di <b>pianificazione del lavoro</b> . (C3)	Descrivere gli strumenti di <b>pianificazione del lavoro</b> 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 <b>gli altri reparti (punti d'interazione nell'azienda)</b> . (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 <b>piani d'impiego</b> 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 <b>documenti</b> 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)

<b>Competenza operativa e3:</b> Preparare il buffet delle bevande e predisporre la zona riservata allo sparcchiamento.		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
e3.1 Utilizzare <b>impianti e apparecchiature</b> 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 <b>Pulire il buffet delle bevande e le apparecchiature, verificare le scorte</b> (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 <b>settore dell'office (zona riservata allo sparcchiamento)</b> , tenendo conto delle direttive in materia di igiene. (C3)	Illustrare l'organizzazione ottimale del settore dell'office (zona riservata allo sparcchiamento) e applicare le direttive per lo smaltimento e il riciclaggio. (C3)	Organizzare il settore dell'office (zona riservata allo sparcchiamento), tenendo conto delle direttive in materia di igiene. (C3)

<b>Competenza operativa e4:</b> Evitare gli avanzi di cibo e smaltire merci, rifiuti e residui.		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
e4.1 <b>Smaltire merci, rifiuti e residui</b> in modo economico ed ecologico. (C3)	Descrivere lo smaltimento economico ed ecologico di merce, rifiuti e residui. (C2)	Smaltire merci, rifiuti e residui in modo economico ed ecologico. (C3)
e4.2 Collaborare alla pianificazione di misure e attuarle per <b>evitare gli avanzi di cibo (Food-Waste)</b> . <ul style="list-style-type: none"> <li>• misure per la disposizione e il servizio</li> <li>• trattamento delle pietanze (refrigerazione, protezione contro la sporcizia, ecc.)</li> <li>• pianificare e applicare varie possibilità di riutilizzazione</li> </ul> (C4)	Illustrare principi e misure per evitare gli avanzi di cibo. (C2)	Attuare misure per evitare gli avanzi di cibo. (C3)

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

**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. La competenza operativa da sviluppare è stabilita dall'azienda di tirocinio entro la fine del primo anno di tirocinio.

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

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

<b>Competenza complementare f2: Come giovane barista: Preparare e servire miscele particolari a base di tè e caffè.</b>		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
<p><b>f2.1 Preparazione</b>                      Pianificare e allestire la mise en place conformemente <b>all'offerta aziendale per la scelta di tè e caffè</b> e provvedere a creare un'atmosfera appropriata. (C3)</p>		<p><b>Preparazione</b>                      Pianificare e allestire la mise en place conformemente all'offerta aziendale per la scelta di tè e caffè e provvedere a creare un'atmosfera appropriata. (C3)</p>
<p><b>f2.2 Assistenza degli ospiti</b>  <b>Fare raccomandazioni specifiche dell'offerta</b> e informare gli ospiti sulle bevande a base di tè e caffè in funzione della situazione. (C3)</p> <p>Spiegare i metodi di produzione sostenibili e la qualità dei singoli prodotti. (C4)</p>		<p><b>Assistenza degli ospiti</b>                      Fare raccomandazioni specifiche dell'offerta e informare gli ospiti sulle bevande a base di tè e caffè in funzione della situazione. (C3)</p> <p>Spiegare i metodi di produzione sostenibili e la qualità dei singoli prodotti. (C4)</p>
<p><b>f2.3 Presentazione</b>                      Preparare bevande speciali a base di caffè e infusioni di tè e <b>sviluppare miscele particolari</b> conformemente all'offerta aziendale. (C5)</p> <p>Fornire agli ospiti <b>informazioni su provenienza e composizione di tè e caffè</b>. (C3)</p> <p>Creare una piacevole esperienza per gli ospiti con <b>l'impiego di effetti speciali (effetti show)</b>. (C3)</p> <p>Applicare diverse tecniche e <b>forme di presentazione</b> utilizzando mezzi ausiliari appropriati. (C3)</p>		<p><b>Presentazione</b>                      Preparare bevande speciali a base di caffè e 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 tè e caffè. (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><b>f2.4 Rielaborazione</b>  <b>Controllare sensorialmente la qualità</b> del tè e del caffè e definire le relative misure nel caso di prodotti difettosi. (C4)</p> <p>Illustrare e motivare le <b>basi del calcolo</b> e della composizione dei prezzi. (C3)</p>		<p><b>Rielaborazione</b>                      Controllare la qualità del tè e del caffè 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><b>f3.1 Preparazione</b></p> <p><b>Pianificare e ideare offerte</b> (drink della settimana/long drink e cocktail del giorno, ecc.). (C3)</p> <p><b>Preparare la mise en place conformemente all'offerta del bar</b> e provvedere a creare un ambiente speciale. (C3)</p>		<p><b>Preparazione</b></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><b>f3.2 Assistenza degli ospiti</b></p> <p>Fare <b>raccomandazioni specifiche dell'offerta</b>. (C3)</p> <p>Fornire agli ospiti <b>informazioni su singole bevande e ricette</b> in inglese utilizzando la terminologia professionale corretta. (C3)</p> <p><b>Assistere segmenti di ospiti multiculturali</b> in funzione delle esigenze e delle aspettative. (C3)</p>		<p><b>Assistenza degli ospiti</b></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><b>f3.3 Presentazione</b></p> <p>Mettere in pratica le ricette del bar. (C3)</p> <p>Sviluppare <b>proprie creazioni</b> secondo l'offerta aziendale e le richieste degli ospiti. (C5)</p> <p>Creare una piacevole esperienza per gli ospiti con <b>l'impiego di effetti speciali (effetti show)</b>. (C3)</p>		<p><b>Presentazione</b></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><b>f3.4 Rielaborazione</b></p> <p><b>Allestire l'analisi dell'offerta, eseguire il calcolo di verifica dei prodotti</b> e redigere inventario e ordinazioni corrispondenti all'offerta aziendale. (C4)</p> <p><b>Controllare sensorialmente</b> bevande e superalcolici, e attribuirli ai gruppi di superalcolici/liquori. (C4)</p>		<p><b>Rielaborazione</b></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>

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

## **Elaborazione**

Il piano di formazione è stato elaborato 6 novembre 2018 del mondo del lavoro e fa riferimento all'ordinanza della SEFRI del 6 novembre 2018 sulla formazione professionale di base Impiegata di ristorazione/Impiegato di ristorazione con certificato federale di formazione pratica (CFP).

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

Weggis, 6 novembre 2018

### **Hotel & Gastro *formation* Svizzera**

Il presidente

Il direttore

Urs Masshardt

Max Züst

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

Berna, 6 novembre 2018

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

Rémy Hübschi

Vice direttore, Capodivisione Formazione professionale e continua

## Modifica del piano di formazione

Le misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute (allegato 2) sono state riviste congiuntamente dalla omi firmataria assieme a uno specialista della sicurezza sul lavoro. Questa versione delle misure di accompagnamento sostituisce quella del 06.11.2018.

La SECO ha rilasciato la sua approvazione il 12 agosto 2024.

La modifica entra in vigore il 1° gennaio 2025.

Weggis, 18 novembre 2024

Hotel & Gastro *formation* Svizzera

Il presidente

La direttrice

Bruno Lustenberger

Sabrina Camenzind

Dopo averlo esaminato, la SEFRI dà il suo consenso alla modifica del piano di formazione.

Berna, 9 dicembre 2024

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

Rémy Hübschi  
Direttore supplente  
Capodivisione Formazione professionale e continua

## 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 <a href="http://www.bvz.admin.ch">www.bvz.admin.ch</a></p> <p><i>Versione cartacea</i>                      Ufficio federale delle costruzioni e della logistica  <a href="http://www.bundespublikationen.admin.ch">www.bundespublikationen.admin.ch</a></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>formation</i> Svizzera <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a>
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>formation</i> Svizzera <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a>
Documentazione dell'apprendimento	Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a>
Rapporto di formazione	Modello SDBB   CSFO <a href="http://www.oda.berufsbildung.ch">www.oda.berufsbildung.ch</a>  Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a>
Elenco delle pietanze	Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a>
Elenco dei vini e delle bevande	Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a>
Documentazione della formazione di base in azienda	Modello SDBB   CSFO <a href="http://www.oda.berufsbildung.ch">www.oda.berufsbildung.ch</a>  Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a>
Programma di formazione per le aziende di tirocinio	Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a>
Programma di formazione per i corsi interaziendali	Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a>
Regolamento organizzativo dei corsi interaziendali	Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a>
Programma d'insegnamento per le scuole professionali	Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a>
Regolamento organizzativo della Commissione per lo sviluppo professionale & la qualità	Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a>

## 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.

<b>Deroghe al divieto di svolgere lavori pericolosi</b> (documento di riferimento: ordinanza del DEFR sui lavori pericolosi per i giovani; RS 822.115.2, stato: 01.01.2023)	
<b>Articolo, lettera, numero</b>	<b>Lavoro pericoloso</b> (definizione secondo l'ordinanza del DEFR RS 822.115.2)
Art. 3	<b>Sforzo fisico</b>
a)	La movimentazione manuale di carichi superiori a:
1.	15 kg per gli uomini e 11 kg per le donne fino a 16 anni
2.	19 kg per gli uomini e 12 kg per le donne tra i 16 e i 18 anni
Art.4	<b>Effetti fisici</b>
b)	Lavori con mezzi caldi o freddi che comportano un rischio elevato di infortuni sul lavoro o di malattie professionali
h)	Lavori che comportano l'esposizione a radiazioni non ionizzanti
Art. 6	<b>Agenti chimici con rischio tossicologico</b>
a)	Lavorare con sostanze e preparati
2.	Corrosione cutanea (H314)
5.	Sensibilizzazione respiratoria (H334)
6.	Sensibilizzazione cutanea (H317)
Art. 8	<b>Lavorare con attrezzature di lavoro pericolose</b>
b)	Lavorare con attrezzature di lavoro che hanno parti in movimento sulle quali le aree pericolose non sono protette o sono protette solo da protezioni regolabili
Art. 10	<b>Ambiente di lavoro con un elevato rischio di infortuni sul lavoro</b>
a)	Lavori che comportano un rischio di caduta, soprattutto in postazioni di lavoro più alti rispetto al suolo

Lavori pericolosi (sulla base delle competenze operative/CO)	Pericoli	Cifra/e	Temi di prevenzione per la formazione/i corsi, l'istruzione e la sorveglianza	Misure di accompagnamento attuate dagli specialisti <sup>2</sup> 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
<b>Solleverare e trasportare durante l'apprestamento dell'ambiente e la gestione della merce</b> <i>PianoFor CO: a1, e1, e4</i>	Spostamento manuali di grandi carichi	3a) 1. / 2.	- Tecniche di sollevamento e trasporto - Utilizzare ausili adeguati agli oggetti pesanti	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	
	Danno posteriore									
	Caduta, pericolo di caduta	10a)	- Utilizzare ausili di risalita sicuri - Scale con marchio GS e appoggio sicuro  Mezzi ausiliari: Indicazioni relative all'OLL 3, art. 25 «pesi / giovani» Suva BL 88135.I e 88316.I «Sollevare in modo intelligente» CFSL LC 6802 «Cucina» CFSL LC 6801 «Office, servizio» CFSL FI 6209 «Non c'è infortunio senza causa!»							
<b>Pulizia degli apparecchi e delle macchine</b> <i>PianoFor CO: e3, e5</i>	Ustioni chimiche	6a) 2. / 5. / 6.	- Luogo di stoccaggio delle sostanze pericolose / accesso alle schede di sicurezza - Manipolazione di sostanze pericolose - Simboli GHS - Misure di pronto soccorso - Indossare correttamente indumenti adeguati e i DPI (maschera protettiva, occhiali di sicurezza, guanti, grembiuli, calzature adeguate) - Obbligo e responsabilità delle persone in formazione in materia di sicurezza e protezione (mezzi di prevenzione tecnica, DPI, sicurezza di terzi)	1° sem	1° sem	2° sem	Dimostrazione e applicazione pratica  <b>Accesso all'area di stoccaggio delle sostanze pericolose e il loro l'applicazione soltanto a formazione avvenuta</b>  Mettere a disposizione il DPI per la persona in formazione e assicurarne l'utilizzo.	1° anno 2° anno		3° anno
	Inalazione di vapori pericolosi									
	Ingestione di sostanze chimiche									
	Ustione dovuta ad agenti altamente infiammabili									
			Mezzi ausiliari: Schede di sicurezza Piano con programma di pulizia Suva B 11030.I «Sostanze pericolose. Tutto quello che è necessario sapere»							

<sup>2</sup> 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).

			<p>Video di Suva sul tema «Protezione contro le esplosioni e gli incendi» su <a href="http://www.suva.ch">www.suva.ch</a></p> <p>Volantino Cheminfo «La scheda di sicurezza dei prodotti chimici»</p> <p>Suva B 44074.I «Protezione della pelle sul lavoro»</p> <p>Suva LC 67035.I «Protezione della pelle sul lavoro»</p> <p>Suva LC 67117.I «Sicurezza sul lavoro ristorazione»</p> <p>CFSL BI 6209 «Non c'è infortunio senza causa!»</p> <p>SECO B 710.245.i «Protezione della salute nell'uso di prodotti chimici in azienda»</p> <p><a href="http://www.chematwork.ch">www.chematwork.ch</a></p>							
<p><b>Preparazione di pietanze e produzione di bevande</b>  <i>PianoFor CO: b3; c3; d3; d5; e3</i></p>	<p>Schiacciamento                      Ustione / Ustioni chimiche                      Rischio da puntura / taglio</p> <p>Irradiazione di campi magnetici in dispositivi a induzione</p>	<p>4b), 8b)</p> <p>4h)</p>	<p>- Istruzioni per l'apprestamento, l'utilizzo e la pulizia di apparecchi e macchine</p> <p>- Formazione speciale sulle affettatrici più volte</p> <p>- Manipolare utensili e mezzi ausiliari caldi, anche vuoti (padelle, olio per friggere)</p> <p>- Manipolazione di liquidi caldi (tè, bevande al caffè, ecc.)</p> <p>- Giri la testa di lato quando prepara la schiuma di latte</p> <p>- Manipolazione di coltelli, tagliere antiscivolo</p> <p>- Manipolazione di macchine con parti mobili affilate (ad es. affettatrici, tritacarne, cutter)</p> <p>- Le donne incinte o le persone con pacemaker non devono essere esposte ai campi magnetici</p> <p>Mezzi ausiliari:                      Istruzioni per l'uso e la manutenzione e dichiarazione di conformità CE del produttore</p> <p>CFSL LC 6803 «Coltelli in cucina»                      CFSL LC 6802 «Cucina»                      CFSL BI 6209 «Non c'è infortunio senza causa!»</p>	1° sem	1° sem	2° sem	Dimostrazione e applicazione pratica	1° anno	2° anno	3° anno

Piano di formazione relativo all'ordinanza sulla formazione professionale di base  
 Impiegata di ristorazione AFC/Impiegato di ristorazione AFC

<b>Servizio di pietanze e bevande</b>  <i>PianoFor CO: c3, f4</i>	Ustione	4b)	- Pericolo di incendio a causa delle candele - Posacenere con contenuto caldo - Manipolazione del carrello flambé  Mezzi ausiliari: CFSL LC 6801 «Office, servizio» CFSL BI 6209 «Non c'è infortunio senza causa!»	1° sem	1° sem	2° sem	Dimostrazione e applicazione pratica	1° anno	2° anno	3° anno
---	---------	-----	--	--------	--------	--------	--------------------------------------	---------	---------	---------

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

**Glossario:**

CI: corsi interaziendali; SP: scuola professionale

PianoFor CO: Piano di formazione Competenza operativa

CFSL: Commissione federale di coordinamento per la sicurezza sul lavoro; B: Brochure; BI: Bollettini d'informazione; BL: Breve lezione; LC Lista di controllo

DPI: Dispositivi di protezione individuale

Simboli GHS: «Globally Harmonized System»; simboli di pericolo / simboli di sostanze pericolose, per esempio:



**Glossario** (\*vedi *Lessico della formazione professionale*, 3ª edizione rivista e aggiornata 2013, CSFO, Berna, [www.less.formazioneprof.ch](http://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:** a questo campo di qualificazione si applica l'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006<sup>3</sup> sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base. 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.<sup>4</sup>

### **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, la formatrice/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.

---

<sup>3</sup> RS 412.101.241

<sup>4</sup> RS 412.10

### **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 dall'ordinanza in materia 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 elevata 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/dalle oml.

### **Procedura di qualificazione (PQ)\***

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

### **Profilo di qualificazione**

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

### **Quadro europeo delle qualifiche (QEQ)**

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

### **Quadro nazionale per la formazione professionale (QNQ formazione professionale)**

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

### **Rapporto di formazione\***

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

### **Responsabili della formazione professionale\***

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

