



Programma di formazione per le aziende di tirocinio

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

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

N. Professione 79024

Indice

1	Introduzione	1
2	Compiti pratici per le aziende.....	1
3	Panoramica del programma di formazione	2
4	Assegnazione degli obiettivi di valutazione ai semestri da 1 a 4.....	6
	Campo di competenze operative A: Svolgimento di attività legate alla ristorazione	Fehler! Textmarke nicht definiert.
	Campo di competenze operative B: Organizzazione del servizio bevande.....	Fehler! Textmarke nicht definiert.
	Campo di competenze operative C: Organizzazione del servizio di ristorazione	Fehler! Textmarke nicht definiert.
	Campo di competenze operative D: Attuazione dei processi economico-aziendali e orientati alla vendita	Fehler! Textmarke nicht definiert.
	Campo di competenze operative E: Garanzia dei processi logistici e del mantenimento del valore.....	Fehler! Textmarke nicht definiert.

1 Introduzione

Il programma di formazione per le aziende di tirocinio si basa sul piano di formazione e fornisce una panoramica delle competenze operative da sviluppare, degli obiettivi di valutazione dell'azienda e dei contenuti da insegnare.

Il programma di formazione per le aziende di tirocinio costituisce la base per lo sviluppo dei propri piani di formazione da parte delle aziende.

2 Compiti pratici per le aziende

Le persone in formazione sono istruite attraverso compiti pratici per registrare il lavoro essenziale nella pratica aziendale in relazione alle competenze operative da acquisire. I compiti/lavori pratici contengono situazioni su cui le persone in formazione lavorano. I lavori pratici sono collegati ai contenuti specifici che sono stati preparati in modo che gli studenti possano completarli in modo indipendente. Il lavoro pratico è combinato con l'auto-riflessione. I/le formatori/formatrici professionali dovrebbero anche essere in grado di fornire un feedback fondato basato su criteri predefiniti (valutazione esterna qualificata). Oltre al feedback in formato di testo o immagine, la valutazione esterna contiene punti individuali che vengono inclusi nel rapporto di formazione.

Il rapporto di formazione CSFO deve ancora essere compilato dagli stessi formatori/formatrici professionali. Tuttavia, i compiti /lavori pratici completati durante il semestre sono inclusi nel rapporto di formazione come aiuto per il completamento. Il riscontro del testo/immagine viene riassunto e visualizzato in una colonna. Questo aiuta i/le formatori/formatrici professionali ad avere una visione d'insieme del lavoro svolto nei mesi precedenti. Poiché le persone in formazione devono fare uno sforzo particolare con i lavori pratici o possono sbagliare un lavoro pratico, con conseguente voto negativo, il quadro dell'intero semestre potrebbe essere distorto. Per ovviare a questo problema, la valutazione esterna serve come aiuto per il completamento, ma il rapporto di formazione non viene automaticamente completato per intero.

3 Panoramica del programma di formazione

Obiettivi di valutazione 1° semestre	Obiettivi di valutazione 2° semestre	Obiettivi di valutazione 3° semestre	Obiettivi di valutazione 4° semestre
CCO a: Svolgimento di attività legate alla ristorazione			
a1 Preparare l'ambiente e l'atmosfera per le attività quotidiane e gli eventi.			
a1.1 Forme dei tavoli a1.2 Decorazioni di locali e tavoli a1.3 Ambiente di locali	a1.1 Forme dei tavoli a1.2 Decorazioni di locali e tavoli a1.3 Ambiente di locali	a1.3 Ambiente di locali	
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.			
a2.1 Accogliere gli ospiti a2.2 Presenza a2.3 Igiene personale, gioielli, abbigliamento/ uniformità, liguaggio	a2.1 Accogliere gli ospiti a2.2 Presenza a2.3 Igiene personale, gioielli, abbigliamento/ uniformità, liguaggio	a2.1 Accogliere gli ospiti a2.2 Presenza	a2.1 Accogliere gli ospiti a2.2 Presenza
a3 Applicare le procedure e i tipi di servizio nei confronti degli ospiti.			
a3.1 Procedure e tipi di servizio	a3.1 Procedure e tipi di servizio	a3.1 Procedure e tipi di servizio	a3.1 Procedure e tipi di servizio
a4 Relazionarsi con collaboratori, superiori e ospiti e mantenere la calma in ogni situazione.			
	a4.2 Comportamento verbale e non verbale a4.3 Mantenere la calma	a4.2 Comportamento verbale e non verbale	a4.2 Comportamento verbale e non verbale
a5 Prendere nota delle osservazioni degli ospiti e trasmetterle a chi di competenza.			
		a5.1 Osservazioni positive e negative; reclami degli ospiti a5.2 Capacità e i propri comportamenti	a5.1 Osservazioni positive e negative; reclami degli ospiti a5.2 Capacità e i propri comportamenti
a6 Spiegare agli ospiti le tradizioni regionali e le specificità culturali.			
		a6.1 Tradizioni regionali e specificità	a6.1 Tradizioni regionali e specificità
a7 Comunicare con gli ospiti in una seconda lingua nazionale o in inglese.			
		a7.2 Semplici conversazioni	a7.2 Semplici conversazioni

Obiettivi di valutazione 1° semestre	Obiettivi di valutazione 2° semestre	Obiettivi di valutazione 3° semestre	Obiettivi di valutazione 4° semestre
CCO b: Organizzazione del servizio bevande			
b1 Preparare la mise en place del servizio bevande per le attività quotidiane e gli eventi.			
b1.1 Preparare gli utensili necessari	b1.1 Preparare gli utensili necessari		
b2 Presentare agli ospiti l'offerta di bevande, raccomandare e vendere le bevande.			
b2.1 Provenienza, produzione, immagazzinamento e caratteristiche di bevande b2.2 Vendita delle bevande	b2.1 Provenienza, produzione, immagazzinamento e caratteristiche di bevande b2.2 Vendita delle bevande	b2.1 Provenienza, produzione, immagazzinamento e caratteristiche di bevande b2.2 Vendita delle bevande b2.3 Spiegare dichiarazioni	b2.1 Provenienza, produzione, immagazzinamento e caratteristiche di bevande b2.2 Vendita delle bevande b2.3 Spiegare dichiarazioni
b3 Preparare e predisporre le bevande secondo le istruzioni, presentarle e servirle agli ospiti.			
b3.1 Preparare e predisporre le bevande b3.2 Tecniche di servizio	b3.1 Preparare e predisporre le bevande b3.2 Tecniche di servizio	b3.1 Preparare e predisporre le bevande b3.2 Tecniche di servizio	b3.1 Preparare e predisporre le bevande b3.2 Tecniche di servizio
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.			
b4.1 Ordinanza sulle derrate alimentari e gli oggetti d'uso b4.3 Programma d'igiene aziendale b4.4 Sicurezza sul lavoro, protezione antincendio e la protezione della salute	b4.1 Ordinanza sulle derrate alimentari e gli oggetti d'uso	b4.2 Qualità delle bevande b4.5 Protezione dell'ambiente e di sostenibilità	b4.2 Qualità delle bevande
CCO c: Organizzazione del servizio di ristorazione			
c1 Preparare la mise en place del servizio di ristorazione per le attività quotidiane e gli eventi.			
c1.1 Utensili necessari c1.2 Coperti c1.3 Apparecchiare coperti	c1.1 Utensili necessari c1.2 Coperti c1.3 Apparecchiare coperti	c1.1 Utensili necessari c1.2 Coperti c1.3 Apparecchiare coperti	
c2 Presentare agli ospiti l'offerta di ristorazione, raccomandare e vendere le pietanze.			
c2.5 Raccomandare e vendere pietanze, vendite complementari	c2.1 Sostanze nutritive, intolleranze e allergie alimentari c2.5 Raccomandare e vendere pietanze, vendite complementari	c2.2 Metodi di cottura c2.4 Valutare la qualità c2.5 Raccomandare e vendere pietanze, vendite complementari	c2.5 Raccomandare e vendere pietanze, vendite complementari

Obiettivi di valutazione 1° semestre	Obiettivi di valutazione 2° semestre	Obiettivi di valutazione 3° semestre	Obiettivi di valutazione 4° semestre
c3 Disporre, presentare e servire le pietanze conformemente ai requisiti aziendali.			
c3.1 Procedure e tipi di servizio c3.2 Disporre/impiattare e servire pietanze	c3.1 Procedure e tipi di servizio c3.2 Disporre/impiattare e servire pietanze	c3.1 Procedure e tipi di servizio c3.2 Disporre/impiattare e servire pietanze	c3.1 Procedure e tipi di servizio c3.2 Disporre/impiattare e servire pietanze
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.			
c4.1 Ordinanza sulle derrate alimentari e gli oggetti d'uso c4.3 Programma d'igiene aziendale c4.4 Sicurezza sul lavoro, protezione antincendio e la protezione della salute	c4.1 Ordinanza sulle derrate alimentari e gli oggetti d'uso c4.3 Programma d'igiene aziendale c4.4 Sicurezza sul lavoro, protezione antincendio e la protezione della salute	c4.1 Ordinanza sulle derrate alimentari e gli oggetti d'uso c4.2 Qualità delle pietanze c4.3 Programma d'igiene aziendale c4.5 Protezione dell'ambiente e di sostenibilità	
CCO d: Attuazione dei processi economico-aziendali e orientati alla vendita			
d1 Utilizzare sistemi di prenotazione.			
	d1.1 Sistema di prenotazione	d1.2 Mezzi di informazione e comunicazione	
d2 Utilizzare i sistemi di ordinazione e di cassa, preparare il conto e procedere all'incasso.			
d2.1 Sistemi di ordinazione e di cassa d2.2 Conti d2.3 Forme mezzi di pagamento	d2.1 Sistemi di ordinazione e di cassa d2.2 Conti d2.3 Forme e mezzi di pagamento		
d3 Utilizzare l'infrastruttura tecnica.			
d3.1 Macchine, apparecchi e utensili	d3.1 Macchine, apparecchi e utensili		
d4 Rispettare le direttive dell'organizzazione aziendale.			
d4.1 Struttura organizzativa	d4.2 Programma aziendale	d4.3 Prezzo di un menu	
CCO e: Garanzia dei processi logistici e del mantenimento del valore			
e1: Controllare le scorte e gestire la merce.			
	e1.1 Accettazione della merce e dell'immagazzinamento	e1.1 Accettazione della merce e dell'immagazzinamento e1.2 Inventario della merce	
e2 Prendere accordi con gli altri reparti.			
		e2.1 Gli altri reparti (punti d'interazione nell'azienda) e2.2 Documenti	

Obiettivo di valutazione 1° semestre	Obiettivo di valutazione 2° semestre	Obiettivo di valutazione 3° semestre	Obiettivo di valutazione 4° semestre
e3 Preparare il buffet delle bevande e predisporre la zona riservata allo sparcchiamento.			
e3.1 Impianti e apparecchi e3.2 Verificare le scorte del buffet delle bevande e3.3 Settore dell'office (zona riservata allo sparcchiamento)			
e4 Evitare gli avanzi di cibo e smaltire merci, rifiuti e residui.			
e4.1 Evitare gli avanzi di cibo (Food-Waste) e4.2 Smaltire merci, rifiuti e residui			
e5 Realizzare misure per il mantenimento del valore e per l'impiego parsimonioso di energia e materiali.			
e5.1 Macchine, apparecchi e utensili e5.2 Pulire gli spazi di vendita e di produzione, compreso il mobilio e5.3 Danni e5.4 Prodotti di pulizia	e5.1 Macchine, apparecchi e utensili e5.2 Pulire gli spazi di vendita e di produzione, compreso il mobilio e5.3 Danni e5.4 Prodotti di pulizia		

4 Assegnazione degli obiettivi di valutazione ai semestri da 1 a 4

Campo di competenze operative a: Svolgimento di attività legate alla ristorazione							
Gli ospiti sono il principale gruppo d'interesse di ogni azienda gastronomica. Le loro esigenze e la loro soddisfazione sono pertanto al centro dei pensieri e delle azioni degli addetti 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 addetti di ristorazione sviluppano in quanto atteggiamento da assumere in ogni occasione professionale.							
Competenza operativa a1: Preparare l'ambiente e l'atmosfera per le attività quotidiane e gli eventi.							
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	Suggerimenti	Compiti pratici	
a1.1 Impiegare forme di tavoli appropriate per l'azienda e i gruppi di ospiti in diverse situazioni. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Concetto del ristorante, tour del locale, stili del locale, gruppi di ospiti, eventi Semestre scuola professionale: 2. Corsi interaziendali: 1 // 2	CPA 102 CPA 103 CPA 303	VS 1 VS 2 VS 3
a1.2 Utilizzare decorazioni di locali e tavoli per diversi scopi ed eventi. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: 2. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3	CPA 102 CPA 103 CPA 203 CPA 303	VS 1 VS 2 VS 3
a1.3 Preparare l' ambiente di locali secondo le direttive con illuminazione, musica, ecc. e creare un clima gradevole (temperatura, ventilazione). (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 2. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3	CPA 103 CPA 203 CPA 303	VS 1 VS 2

Legenda:

Campo blu scuro = istruire e applicare in questo semestre

Campo azzurro **prima dell'**istruzione (blu scuro) = l'obiettivo di valutazione può già essere integrato nell'attività quotidiana

Campo azzurro **dopo l'**istruzione (blu scuro) = formazione e approfondimento in questo semestre

Suggerimenti: integrati da Oml

Compiti pratici (CPA): Consolidamento della teoria e della pratica

Valutazione della situazione (VS)

Competenza operativa a2: Accogliere gli ospiti, individuare le loro esigenze e creare un'atmosfera piacevole grazie al proprio modo di fare, a un atteggiamento adeguato e a una presenza sicura.							
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	Suggerimenti	Compiti pratici	
a2.1 Accogliere gli ospiti in funzione dell'evento e della situazione, e reagire alle loro esigenze. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 4	CPA 104 CPA 201 CPA 204 CPA 303 CPA 401	VS 2 VS 3
a2.2 Essere consapevoli dell'im-portanza della propria presenza , giudicare il proprio comportamento in modo realistico nei suoi effetti e svilupparlo. (C4)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 4	CPA 104 CPA 204 CPA 405	VS 3
a2.3 Prestare la necessaria attenzione all'igiene personale , ai gioielli , all' abbigliamento / uniformità e al linguaggio nonché alla gestualità secondo le direttive aziendali. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Abbigliamento da lavoro, igiene personale Nessun obiettivo di valutazione della scuola professionale Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 4	CPA 104 CPA 204 CPA 405	VS 3

Competenza operativa a3: Applicare le procedure e i tipi di servizio nei confronti degli ospiti.							
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	Suggerimenti	Compiti pratici	
a3.1 Applicare procedure e tipi di servizio per diversi eventi e ospiti. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 1. // 2. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 4	CPA 303 CPA 401	VS 2 VS 3

Competenza operativa a4: Relazionarsi con collaboratori, superiori e ospiti e mantenere la calma in ogni situazione.							
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	Suggerimenti	Compiti pratici	
a4.1 Illustrare il cambiamento dei valori all'interno della società in relazione al settore e formulare possibili conseguenze per l'azienda. (C2)					Nessun obiettivo di valutazione dell'azienda Semestre scuola professionale 1. // 4. Nessun obiettivo di valutazione nella formazione pratica.		
a4.2 Sviluppare il proprio comportamento verbale e non verbale per il benessere di ospiti, superiori e collaboratori. (C5)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 2. // 3. Corsi interaziendali: 3 // 4	CPA 101 CPA 104 CPA 202 CPA 403	
a4.3 Mantenere la calma in situazioni frenetiche e inaspettate. (C3)		<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: 3. Corsi interaziendali: 3 // 4	CPA 101 CPA 202 CPA 403	CPA 403

Competenza operativa a5: Prendere nota delle osservazioni degli ospiti e trasmetterle a chi di competenza.							
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	Suggerimenti	Compiti pratici	
a5.1 Prendere nota delle osservazioni positive e negative e dei reclami degli ospiti e trasmetterli a chi di competenza. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 1. Nessun obiettivo di valutazione nella formazione pratica.	CPA 202 CPA 403	
a5.2 Analizzare e sviluppare le proprie capacità e i propri comportamenti tenendo conto dei risultati del lavoro e delle osservazioni degli ospiti. (C5)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nessun obiettivo di valutazione della scuola professionale Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 4	CPA 202 CPA 403	

Competenza operativa a6: Spiegare agli ospiti le tradizioni regionali e le specificità culturali.							
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	Suggerimenti	Compiti pratici	
a6.1 Comunicare e spiegare agli ospiti tradizioni regionali e specificità culturali nonché eventi culturali (piatti e bevande regionali, eventi, usi e costumi, feste, attrazioni, ecc.). (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 2. Nessun obiettivo di valutazione nella formazione pratica.		

Competenza operativa a7: Comunicare con gli ospiti in una seconda lingua nazionale o in inglese.							
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	Suggerimenti	Compiti pratici	
a7.1 Disporre del vocabolario di base in una seconda lingua nazionale o in inglese della gastronomia e delle proprie attività (pietanze, derrate alimentari, bevande, stoviglie, bicchieri, ecc.) e comprendere semplici testi. (C2)					Nessun obiettivo di valutazione dell'azienda Semestre scuola professionale: 1. // 2. // 3. // 4. Nessun obiettivo di valutazione nella formazione pratica.		
a7.2 Sostenere semplici conversazioni in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 1. // 2. // 3. // 4. Nessun obiettivo di valutazione nella formazione pratica.		

Campo di competenze operative b: Organizzazione del servizio bevande							
Gli addetti di ristorazione dispongono sia delle conoscenze necessarie per consigliare gli ospiti con competenza sia delle tecniche della distribuzione di bevande. Sono in grado di vendere agli ospiti le bevande dell'azienda in funzione degli obiettivi. Nell'ambito delle disposizioni legali e aziendali raccomandano bevande e le servono a regola d'arte.							
Competenza operativa b1: Preparare la mise en place del servizio bevande per le attività quotidiane e gli eventi.							
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	Suggerimenti	Compiti pratici	
b1.1 Preparare gli utensili necessari , in base alla pianificazione del giorno, per il servizio bevande secondole direttive aziendali , come per esempio: <ul style="list-style-type: none"> • carta dei vini e delle bevande • apribottiglie / cavatappi • utensili per cocktail • bloc-notes e penna • mezzi ausiliari elettronici (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: 1. // 2. // 3. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 4	CPA 303	VS 1 VS 2 VS 3

Competenza operativa b2: Presentare agli ospiti l'offerta di bevande, raccomandare e vendere le bevande.							
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	Suggerimenti	Compiti pratici	
b2.1 Descrivere e confrontare bevande alcoliche e analcoliche in relazione a provenienza, produzione, immagazzinamento e caratteristiche . (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 1. // 2. // 3. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 4	CPA 404	VS 3
b2.2 Consigliare gli ospiti mediante la carta delle bevande, vendere loro delle bevande e realizzare vendite complementari. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 2° // 3° semestre Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 4	CPA 201 CPA 401 CPA 402 CPA 404	CPA 404 VS 3

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	Suggerimenti	Compiti pratici	
b2.3 Spiegare agli ospiti le dichiarazioni menzionate sulla carta delle bevande. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 1. // 2. // 3. Nessun obiettivo di valutazione nella formazione pratica.		VS 3

Competenza operativa b3: Preparare e predisporre le bevande secondo le istruzioni, presentarle e servirle agli ospiti.							
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	Suggerimenti	Compiti pratici	
b3.1 Preparare e predisporre le bevande secondo le ordinazioni degli ospiti e le direttive aziendali. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 1. // 2. // 3. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 4	CPA 303 CPA 401 CPA 402 CPA 404	VS 2 VS 3
b3.2 Applicare le tecniche di servizio per il servizio bevande. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 1. // 2. // 3. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 4	CPA 303 CPA 401 CPA 402	VS 2 VS 3

Competenza operativa b4: Nel servizio bevande garantire la qualità e l'igiene, nonché la sicurezza sul lavoro, la protezione della salute e dell'ambiente conformemente alle prescrizioni legali.							
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	Suggerimenti	Compiti pratici	
b4.1 Attuare le disposizioni dell'ordinanza sulle derrate alimentari e gli oggetti d'uso con riferimento al servizio bevande. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: 2. // 3. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 4		VS 2 VS 3
b4.2 Valutare la qualità delle bevande e applicare misure per garantire la qualità. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nessun obiettivo di valutazione della scuola professionale Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 4		VS 2 VS 3

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	Suggerimenti	Compiti pratici	
b4.3 Attuare le direttive del programma d'igiene aziendale nel proprio campo di lavoro con riferimento al servizio bevande. (C3)	<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 2. // 3. Corsi interaziendali: 4	CPA 402	VS 2 VS 3
b4.4 Attuare misure concernenti la sicurezza sul lavoro, la protezione antincendio e la protezione della salute con riferimento al servizio bevande, inoltre: <ul style="list-style-type: none"> • eliminare o ridurre al minimo i rischi d'incidenti e infortuni • prestare i primi soccorsi • riconoscere le cause d'incendio • presentare il comportamento da assumere in caso di incendio (C3) (Vedi allegato 2)	<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 1. // 2. // 3. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 4	CPA 101	VS 1 VS 2
b4.5 Applicare principi e misure aziendali di protezione dell'ambiente e di sostenibilità con riferimento al servizio bevande. (C3)			<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 2. // 3. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 4		VS 2

Campo di competenze operative c: Organizzazione del servizio di ristorazione Gli addetti di ristorazione dispongono delle conoscenze necessarie per consigliare gli ospiti con competenza e per applicare le tecniche del servizio di ristorazione. Sono in grado di vendere le pietanze dell'azienda in funzione degli ospiti e degli obiettivi. Nell'ambito delle disposizioni legali e aziendali raccomandano pietanze e le servono a regola d'arte.							
Competenza operativa c1: Preparare la mise en place del servizio di ristorazione per le attività quotidiane e gli eventi.							
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	Suggerimenti	Compiti pratici	
c1.1 Preparare gli utensili necessari per il servizio di ristorazione in base alla pianificazione del giorno come per esempio: <ul style="list-style-type: none"> • carta delle pietanze • bloc-notes e penna • mezzi ausiliari elettronici • fiammiferi (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali: 1 // 4	CPA 102	VS 1 VS 2 VS 3
c1.2 Impiegare determinati coperti per diversi gruppi di ospiti ed eventi. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 4	CPA 102 CPA 203 CPA 303	VS 1 VS 2 VS 3
c1.3 Applicare metodi e procedure per apparecchiare coperti . (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali: 1 // 4	CPA 102 CPA 203 CPA 303	VS 1 VS 2 VS 3

Competenza operativa c2: Presentare agli ospiti l'offerta di ristorazione, raccomandare e vendere le pietanze.							
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	Suggerimenti	Compiti pratici	
c2.1 Informare gli ospiti, nel raccomandare l'offerta, in merito alle sostanze nutritive e possibili intolleranze e allergie alimentari		<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: 1. // 2. Corsi interaziendali: 4	CPA 201 CPA 301 CPA 302	CPA 303 CPA 304 VS 3
c2.2 Informare gli ospiti sui metodi di cottura dell'offerta aziendale. (C3)			<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale 3. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 4	CPA 201 CPA 301 CPA 302	CPA 303 CPA 304 VS 3
c2.3 Mostrare i principi di una dieta sana e spiegare le varie forme di nutrizione. (C2)					Nessun obiettivo di valutazione dell'azienda Semestre scuola professionale: 1. // 2. Nessun obiettivo di valutazione nella formazione pratica.		
c2.4 Valutare la qualità delle pietanze dell'offerta aziendale e applicare misure per garantire la qualità. (C3)			<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 2. // 3. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 4	CPA 304	
c2.5 Raccomandare e vendere agli ospiti pietanze appropriate in base alle loro esigenze e all'offerta aziendale, e realizzare vendite complementari . (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 2. // 3. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 4	CPA 201 CPA 301 CPA 302 CPA 304 CPA 401	VS 3

Competenza operativa c3: Disporre, presentare e servire le pietanze conformemente ai requisiti aziendali.							
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	Suggerimenti	Compiti pratici	
c3.1 Applicare procedure e tipi di servizio per diverse portate di pietanze ed eventi. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 1. // 2. // 3. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 4	CPA 303 CPA 401	VS 2 VS 3
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	Suggerimenti	Compiti pratici	
c3.2 Disporre/impiattare e servire pietanze conformemente all'offerta aziendale. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 1. // 2. // 3. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 4	CPA 303	VS 2 VS 3

Competenza operativa c4: Nel servizio di ristorazione garantire la qualità e l'igiene, nonché la sicurezza sul lavoro, la protezione della salute e dell'ambiente conformemente alle prescrizioni legali.							
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	Suggerimenti	Compiti pratici	
c4.1 Attuare le disposizioni dell'ordinanza sulle derrate alimentari e gli oggetti d'uso con riferimento al servizio di ristorazione. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 2. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 4		VS 3
c4.2 Valutare la qualità delle pietanze e attuare misure per garantire la qualità. (C3)			<input type="checkbox"/>		Nessun obiettivo di valutazione della scuola professionale Corsi interaziendali: 4		VS 3
c4.3 Attuare le direttive del programma d'igiene aziendale nel proprio campo di lavoro con riferimento al servizio di ristorazione. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 2. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 4	CPA 303	VS 2 VS 3

Obieetti d valutazione dell'azienda	1	2	3	4	Suggerimenti	Compiti pratici	
<p>c4.4 Attuare misure concernenti la sicurezza sul lavoro, la protezione antincendio e la protezione della salute con riferi-mento al servizio di ristorazione e:</p> <ul style="list-style-type: none"> • eliminare o ridurre al minimo i rischi d'incidenti e infortuni • prestare i primi soccorsi • riconoscere le cause di incendi • presentare il comportamento da assumere in caso di incendio <p>(C3) (Vedi allegato 2)</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: 1. // 2. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 4	CPA 101	
<p>c4.5 Applicare principi e misure aziendali di protezione dell'ambiente e di sostenibilità con riferimento al servizio di ristorazione. (C3)</p>			<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 1. // 2. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 4		

Campo di competenze operative d: Attuazione dei processi economico-aziendali e orientati alla vendita							
Nell'azienda gastronomica è importante attuare in modo efficiente le direttive organizzative. Gli addetti di ristorazione utilizzano i sistemi di prenotazione, di ordinazione e di cassa nonché le apparecchiature e le macchine per sostenere le procedure aziendali.							
Competenze operative d1: Utilizzare i sistemi di prenotazione.							
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	Suggerimenti	Compiti pratici	
d1.1 Utilizzare il sistema di prenotazione dell'azienda. (C3)		<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: 1. Nessun obiettivo di valutazione nella formazione pratica.	CPA 204	VS 2
d1.2 Utilizzare mezzi di informazione e di comunicazione in funzione degli ospiti. (C3)			<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 4. Nessun obiettivo di valutazione nella formazione pratica.	CPA 303	

Competenza operativa d2: Utilizzare i sistemi di ordinazione e di cassa, preparare il conto e procedere all'incasso.							
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	Suggerimenti	Compiti pratici	
d2.1 Utilizzare sistemi di ordinazione e di cassa e assicurare la procedura dall'ordinazione al conteggio finale. (C4)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: 1. Nessun obiettivo di valutazione nella formazione pratica.	CPA 401	VS 2 VS 3
d2.2 Preparare le fatture , spiegarle agli ospiti e riscuotere i pagamenti. (K3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali: 2 // 3 // 4.	CPA 201 CPA 303	VS 2 VS 3
d2.3 Utilizzare, nella propria azienda, forme e mezzi di pagamento . (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali: 2 // 3 // 4.	CPA 303	VS 2 VS 3

Competenza operativa d3: Utilizzare l'infrastruttura tecnica.							
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	Suggerimenti	Compiti pratici	
d3.1 Utilizzare macchine, apparecchiature e utensili e, se necessario, spiegarlo agli ospiti. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: 2. Corsi interaziendali: 1 // 3		VS 2 VS 3

Competenza operativa d4: Rispettare le direttive dell'organizzazione aziendale.							
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	Suggerimenti	Compiti pratici	
d4.1 Illustrare la struttura organizzativa della propria azienda. (C2)	<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 1. // 4. Nessun obiettivo di valutazione nella formazione pratica.		
d4.2 Descrivere l'importanza del programma aziendale per il proprio campo di attività. (C2)		<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: 1. Nessun obiettivo di valutazione nella formazione pratica.	CPA 103	
d4.3 Spiegare agli ospiti il prezzo di un menù . (C2)			<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 4. Nessun obiettivo di valutazione nella formazione pratica.	CPA 201	

Campo di competenze operative e: Garanzia dei processi logistici e del mantenimento del valore							
Per le aziende gastronomiche è importante poter contare su procedure perfettamente funzionali che, da una parte, come stabilito dalle disposizioni legali e aziendali, garantiscano in particolare l'igiene, la sicurezza sul lavoro, la protezione antincendio e la protezione della salute. D'altra parte, l'igiene si rivela determinante ai fini della qualità dei prodotti nonché del mantenimento del valore. Gli addetti di ristorazione applicano consapevolmente queste disposizioni durante la loro attività professionale.							
Competenza operativa e1: Controllare le scorte e gestire la merce.							
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	Suggerimenti	Compiti pratici	
e1.1 Occuparsi dell' accetta-zione della merce e dell'immagazzinamento in modo economico ed ecologico prestando attenzione ai seguenti punti: <ul style="list-style-type: none"> • luoghi d'immagazzinamento • temperature • documentazione • basi legali (C3)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Scuola professionale professionale: 2. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 4		
e1.2 Svolgere l' inventario della merce secondo le direttive e aggiornare le liste d'inventario. (C3)			<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 4. Nessun obiettivo di valutazione nella formazione pratica.		
Competenza operativa e2: Prendere accordi con gli altri reparti.							
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	Suggerimenti	Compiti pratici	
e2.1 Discutere le attività quoti-diane e le procedure con gli altri reparti (punti d'interazione nell'azienda) e attuare le procedure prestabilite. (C3)			<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 1. // 2. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 4	CPA 303	VS 2 VS 3
e2.2 Utilizzare documenti come liste di controllo (checklist), elenchi di materiale, ecc. (C3)			<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 1. // 2. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 4	CPA 303	VS 3

Competenza operativa e3: Preparare il buffet delle bevande e predisporre la zona riservata allo sparecchiamento.							
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	Suggerimenti	Compiti pratici	
e3.1 Utilizzare impianti e apparecchi al buffet delle bevande e attuare le procedure in modo ottimale. (C3)	<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali: 1	CPA 303	VS 2 VS 3
e3.2 Verificare le scorte del buffet delle bevande e completarle (consultare gli elenchi). (C3)	<input type="checkbox"/>				Nessun obiettivo di valutazione della scuola professionale Corsi interaziendali: 1	CPA 303	
e3.3 Organizzare il settore dell'office (zona riservata allo sparecchiamento) , tenendo conto delle direttive in materia d'igiene. (C3)	<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendale: 1	CPA 303	VS 2 VS 3

Competenza operativa e4: Evitare gli avanzi di cibo e smaltire merci, rifiuti e residui.							
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	Suggerimenti	Compiti pratici	
e4.1 Attuare misure per evitare gli avanzi di cibo (Food-Waste) . <ul style="list-style-type: none"> • misure per la disposizione e il servizio • trattamento delle pietanze (refrigerazione, protezione contro la sporcizia ecc.) • applicare diverse possibilità di riutilizzo (C4)	<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 1. // 2. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 4	CPA 303	VS 3
e4.2 Smaltire merce, rifiuti e residui in modo economico ed ecologico. (C3)	<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 1. // 2. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 4	CPA 303	VS 2 VS 3

Competenza operativa e5: Realizzare misure per il mantenimento del valore e per l'impiego parsimonioso di energia e materiali.							
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	Suggerimenti	Compiti pratici	
e5.1 Utilizzare, secondo le direttive, macchine, apparecchi e utensili . (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 4	CPA 303	VS 2 VS 3
e5.2 Pulire macchine, apparecchi e utensili nonché gli spazi di vendita e di produzione, compreso il mobilio . (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 4	CPA 303	VS 3
e5.3 Informare, in caso di danni o di eccessiva usura, il servizio preposto e adottare le misure necessarie. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Nessun obiettivo di valutazione della scuola professionale Nessun obiettivo di valutazione nella formazione pratica.	CPA 303	
e5.4 Utilizzare prodotti di pulizia in modo economico ed ecologico. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 4	CPA 303	VS 2

