



Programma di formazione per le aziende di tirocinio

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)**

N. professione 78705

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 dal 1° al 6°.....	8
	Campo di competenze operative a: Svolgimento di attività legate alla ristorazione	8
	Campo di competenze operative b: Organizzazione del servizio bevande	14
	Campo di competenze operative c: Organizzazione del servizio di ristorazione.....	20
	Campo di competenze operative d: Attuazione dei processi economico-aziendali e orientati alla vendita	26
	Campo di competenze operative e: Garanzia dei processi logistici e del mantenimento del valore	30
	Campo di competenze operative f: Organizzazione di offerte aziendali speciali.....	35

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 forma 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	Obiettivi di valutazione 5° semestre	Obiettivi di valutazione 6° semestre
CCO a: Svolgimento di attività legate alla ristorazione					
a1 Preparare e coordinare i servizi, l'ambiente e l'atmosfera in base all'evento secondo le richieste degli ospiti e le direttive aziendali					
a1.1 Forme di tavoli a1.2 Decorazioni di locali e tavoli a1.3 Elementi decorativi a1.4 Ambiente di locali a1.5 Infrastruttura tecnica	a1.1 Forme di tavoli a1.2 Decorazioni di locali e tavoli a1.3 Elementi decorativi a1.4 Ambiente di locali a1.5 Infrastruttura tecnica	a1.4 Ambiente di locali a1.5 Infrastruttura tecnica	a1.5 Infrastruttura tecnica		
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.					
a2.3 Accogliere gli ospiti a2.4 Presenza a2.5 Igiene personale, gioielli, abbigliamento/ uniformità, liguaggio	a2.2 Esigenze degli ospiti e dei gruppi di ospiti a2.3 Accogliere gli ospiti a2.4 Presenza a2.5 Igiene personale, gioielli, abbigliamento/ uniformità, liguaggio	a2.2 Esigenze degli ospiti e dei gruppi di ospiti a2.3 Accogliere gli ospiti a2.4 Presenza	a2.4 Presenza		
a3 Applicare le procedure e i tipi di servizio nei confronti degli ospiti.					
a3.1 Procedure e tipi di servizio a3.2 Legali e standard aziendali di qualità	a3.1 Procedure e tipi di servizio a3.2 Legali e standard aziendali di qualità	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.					
a4.1 Relazioni	a4.1 Relazioni a4.2 Comportamento verbale e non verbale a4.3 Mantenere la calma				
a5 Prendere nota delle osservazioni degli ospiti e adottare misure.					
		a5.1 Osservazioni positive e negative; reclami degli ospiti	a5.1 Osservazioni positive e negative; reclami degli ospiti a5.2 Capacità e i propri comportamenti		

Obiettivi di valutazione 1° semestre	Obiettivi di valutazione 2° semestre	Obiettivi di valutazione 3° semestre	Obiettivi di valutazione 4° semestre	Obiettivi di valutazione 5° semestre	Obiettivi di valutazione 6° semestre
a6 Spiegare agli ospiti le tradizioni regionali e le specificità culturali.					
		a6.1 Tradizioni regionali	a6.1 Tradizioni regionali		
a7 Consigliare gli ospiti in una seconda lingua nazionale o in inglese in merito alle offerte aziendali e comunicare con loro.					
	a7.2 In forma orale	a7.2 In forma orale			
CCO b: Organizzazione del servizio bevande					
b1 Preparare la mise en place del servizio bevande per le attività quotidiane e gli eventi di una certa portata.					
b1.1 Preparare gli utensili necessari	b1.1 Preparare gli utensili necessari	b1.2 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 b2.3 Consigliare e vendere; vendite complementari b2.4 Qualità delle bevande	b2.1 Provenienza, produzione, immagazzinamento e caratteristiche di bevande b2.3 Consigliare e vendere; vendite complementari b2.4 Qualità delle bevande	b2.1 Provenienza, produzione, immagazzinamento e caratteristiche di bevande b2.3 Consigliare e vendere; vendite complementari b2.4 Qualità delle bevande	b2.1 Provenienza, produzione, immagazzinamento e caratteristiche di bevande b2.3 Consigliare e vendere; vendite complementari b2.4 Qualità delle bevande b2.5 offerte di bevande e le carte delle bevande	b2.1 Provenienza, produzione, immagazzinamento e caratteristiche di bevande b2.3 Consigliare e vendere; vendite complementari b2.4 Qualità delle bevande	b2.1 Provenienza, produzione, immagazzinamento e caratteristiche di bevande b2.3 Consigliare e vendere; vendite complementari b2.4 Qualità delle bevande
b3 : Preparare e predisporre le bevande, presentarle e servirle agli ospiti.					
b3.1 Preparare e predisporre bevande b3.2 Tecniche di presentazione e servizio b3.3 Qualità delle bevande	b3.1 Preparare e predisporre bevande b3.2 Tecniche di presentazione e servizio b3.3 Qualità delle bevande	b3.2 Tecniche di presentazione e servizio b3.3 Qualità delle bevande	b3.2 Tecniche di presentazione e servizio b3.3 Qualità delle bevande	b3.2 Tecniche di presentazione e servizio b3.3 Qualità delle bevande	b3.2 Tecniche di presentazione e servizio b3.3 Qualità delle bevande
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	b4.2 Qualità delle bevande b4.5 Protezione dell'ambiente e sostenibilità	b4.2 Qualità delle bevande	b4.2 Qualità delle bevande
b5 Consigliare gli ospiti in una seconda lingua nazionale o in inglese durante il servizio bevande utilizzando la terminologia specifica.					
		b5.1 In forma orale	b5.1 In forma orale		

Obiettivi di valutazione 1° semestre	Obiettivi di valutazione 2° semestre	Obiettivi di valutazione 3° semestre	Obiettivi di valutazione 4° semestre	Obiettivi di valutazione 5° semestre	Obiettivi di valutazione 6° semestre
CCO c: Organizzazione del servizio di ristorazione					
c1 Preparare la mise en place del servizio di ristorazione per le attività quotidiane e gli eventi di una certa portata.					
c1.1 Svolgimento della giornata c1.2 Utensili necessari c1.3 Coperti c1.5 Procedura per apparecchiare c1.6 Manifestazioni ed iniziative come banchetti eventi, catering, mise en place	c1.1 Svolgimento della giornata c1.2 Utensili necessari c1.3 Coperti c1.4 Mise en place e coperti speciali c1.5 Procedura per apparecchiare c1.6 Manifestazioni ed iniziative come banchetti eventi, catering, mise en place	c1.1 Svolgimento della giornata c1.2 Utensili necessari c1.3 Coperti c1.4 Mise en place e coperti speciali c1.5 Procedura per apparecchiare c1.6 Manifestazioni ed iniziative come banchetti eventi, catering, mise en place			
c2 Presentare agli ospiti l'offerta di ristorazione, raccomandare e vendere le pietanze.					
c2.8 Raccomandare e vendere pietanze, vendite complementari	c2.1 Sostanze nutritive c2.2 Intolleranze e allergie alimentari c2.4 Forme di alimentazione c2.8 Raccomandare e vendere pietanze, vendite complementari	c2.6 Valutare la qualità, misure per garantire la qualità c2.8 Raccomandare e vendere pietanze, vendite complementari	c2.5 Metodi di cottura c2.8 Raccomandare e vendere pietanze, vendite complementari	c2.5 Metodi di cottura c2.8 Raccomandare e vendere pietanze, vendite complementari	c2.8 Raccomandare e vendere pietanze, vendite complementari
c3 Preparare le pietanze davanti agli ospiti, disporle, presentarle e servirle agli ospiti.					
c3.1 Procedure e tipi di servizio c3.2 Disporre e servire pietanze	c3.1 Procedure e tipi di servizio c3.2 Disporre e servire pietanze	c3.1 Procedure e tipi di servizio c3.2 Disporre e servire pietanze	c3.1 Procedure e tipi di servizio c3.2 Disporre e servire pietanze	c3.1 Procedure e tipi di servizio c3.2 Disporre e servire pietanze	c3.1 Procedure e tipi di servizio c3.2 Disporre 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 c4.3 Programma d'igiene aziendale	c4.2 Qualità delle pietanze c4.5 Protezione dell'ambiente e di sostenibilità		

Obiettivi di valutazione 1° semestre	Obiettivi di valutazione 2° semestre	Obiettivi di valutazione 3° semestre	Obiettivi di valutazione 4° semestre	Obiettivi di valutazione 5° semestre	Obiettivi di valutazione 6° semestre
c5 Consigliare gli ospiti in una seconda lingua nazionale o in inglese durante il servizio di ristorazione utilizzando la terminologia specifica.					
		c5.1 In forma orale	C5.1 In forma orale		
CCO d: Attuazione dei processi economico-aziendali e orientati alla vendita					
d1 Utilizzare i sistemi di prenotazione e i mezzi di informazione e comunicazione.					
	d1.1 Sistema di prenotazione	d1.2 Mezzi di informazione e di 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 Preparare conti e trasformare. In altre valute d2.3 Forme e mezzi di pagamento d2.4 Conteggio giornaliero di chiusura	d2.1 Sistemi di ordinazione e di cassa d2.2 Preparare conti e trasformare. In altre valute d2.3 Forme e mezzi di pagamento d2.4 Conteggio giornaliero di chiusura				
d3 Utilizzare l'infrastruttura tecnica.					
d3.1 Macchine, apparecchi e utensili	d3.1 Macchine, apparecchi e utensili				
d4 Analizzare e interpretare le osservazioni e le valutazioni degli ospiti.					
		d4.1 Osservazioni degli ospiti		d4.2 Dati e valutazioni degli ospiti	
d5 Applicare le direttive della strategia aziendale e della pianificazione dell'offerta.					
				d5.1 Programma aziendale d5.2 Offerta aziendale d5.4 Presentare bevande e pietanze	
d6 Spiegare e giustificare la composizione dei prezzi di pietanze e bevande.					
				d6.2 Struttura dei costi e la composizione dei prezzi	

Obiettivi di valutazione 1° semestre	Obiettivi di valutazione 2° semestre	Obiettivi di valutazione 3° semestre	Obiettivi di valutazione 4° semestre	Obiettivi di valutazione 5° semestre	Obiettivi di valutazione 6° semestre
CCO e: Garanzia dei processi logistici e del mantenimento del valore					
e1 Gestire la merce, dal controllo delle scorte fino all'uscita.					
		e1.1 Processo di gestione della merce e1.2 Immagazzinare la merci	e1.1 Processo di gestione della merce e1.2 Immagazzinare le merci e1.3 Inventario della merce		
e2 Prendere accordi con gli altri reparti e garantire insieme a loro lo svolgimento dei processi.					
		e2.1 Pianificazione del lavoro e2.3 Piani d'impiego e2.4 Documenti	e2.2 Gli altri reparti (punti d'interazione nell'azienda)		
e3 Preparare il buffet delle bevande e predisporre la zona riservata allo sparcchiamento.					
e3.1 Impianti e apparecchiature e3.2 Pulire le apparecchiature verificare le scorte e3.3 Settore dell'office (zona riservata allo sparcchiamento)					
e4 Evitare gli avanzi di cibo e smaltire merci, rifiuti e residui.					
e4.1 Smaltire merci, rifiuti e materiali residui e4.2 Evitare gli avanzi di cibo (Food-Waste)					
e5 Introdurre e realizzare misure per il mantenimento del valore e per l'impiego parsimonioso di energia e materiali.					
e5.1 Macchine, apparecchiature e strumenti di lavoro per la pulizia e5.2 Pulire gli spazi di vendita e di produzione, compreso il mobilio e5.3 Danni e5.4 Prodotti di pulizia	e5.1 Macchine, apparecchiature e strumenti di lavoro per la pulizia e5.2 Pulire gli spazi di vendita e di produzione, compreso il mobilio e5.3 Danni e5.4 Prodotti di pulizia				

Obiettivi di valutazione 1° semestre	Obiettivi di valutazione 2° semestre	Obiettivi di valutazione 3° semestre	Obiettivi di valutazione 4° semestre	Obiettivi di valutazione 5° semestre	Obiettivi di valutazione 6° semestre
CCO f: Organizzazione di offerte aziendali speciali					
Competenza complementare f1: Come giovane sommelier: Consigliare agli ospiti vini e birre appropriati e servirli con competenza.					
		f1.1 Preparazione f1.2 Assistenza degli ospiti f1.3 Presentazione f1.4 Rielaborazione	f1.1 Preparazione f1.2 Assistenza degli ospiti f1.3 Presentazione f1.4 Rielaborazione		
Competenza complementare f2: Come giovane barista: Preparare e servire miscele particolari a base di tè e caffè.					
		f2.1 Preparazione f2.2 Assistenza degli ospiti f2.3 Presentazione f2.4 Rielaborazione	f2.1 Preparazione f2.2 Assistenza degli ospiti f2.3 Presentazione f2.4 Rielaborazione		
Competenza complementare f3: Come giovane barkeeper: Consigliare gli ospiti su una vasta offerta di long drink, preparare e servire cocktail sofisticati.					
			f3.1 Preparazione f3.2 Assistenza degli ospiti f3.3 Presentazione f3.4 Rielaborazione	f3.1 Preparazione f3.2 Assistenza degli ospiti f3.3 Presentazione f3.4 Rielaborazione	
Competenza complementare f4: Come giovane chef de rang: Preparare pietanze particolari davanti agli ospiti con la tecnica del flambé, della sfilettatura, dell'affettatura e della marinatura, presentarle e servirle.					
		f4.1 Preparazione f4.2 Assistenza degli ospiti f4.3 Presentazione f4.4 Rielaborazione	f4.1 Preparazione f4.2 Assistenza degli ospiti f4.3 Presentazione f4.4 Rielaborazione		

4 Assegnazione degli obiettivi di valutazione ai semestri dal 1° al 6°.

Campo di competenze operative a: Svolgimento di attività legate alla ristorazione Gli ospiti sono il principale gruppo d'interesse di ogni azienda gastronomica. Le loro esigenze e la loro soddisfazione sono pertanto al centro dei pensieri e delle azioni degli impiegati di ristorazione. Questi ultimi accolgono, consigliano e assistono gli ospiti, raccomandano loro pietanze e bevande, li servono con competenza e li salutano in modo cortese e premuroso. Accogliere, consigliare e assistere gli ospiti sono importanti competenze che, nel corso della formazione, gli impiegati di ristorazione sviluppano in quanto atteggiamento da assumere in ogni occasione professionale.								
Competenza operativa a1: Preparare e coordinare i servizi, l'ambiente e l'atmosfera in base all'evento secondo le richieste degli ospiti e le direttive aziendali.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Suggerimenti	Compiti pratici
a1.1 Mostrare forme di tavoli appropriate per l'azienda e i gruppi di ospiti quindi determinarle per le diverse situazioni, motivare la propria scelta e mettere in pratica. (C4)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Gruppi di ospiti, Occasioni, coperti semplici, coperti estesi, coperti speciali Semestre scuola professionale: 3. // 6. Corsi interaziendali: 1 // 3	CPA 102 VS 1 CPA 302 VS 2 CPA 401 VS 3 VS 4 VS 5
a1.2 Utilizzare decorazioni di locali e tavoli per diversi scopi ed eventi. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: 3. // 6. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3	CPA 102 VS 1 CPA 204 VS 3 CPA 302 VS 4 CPA 401 VS 5
a1.3 Aver cura di elementi decorativi . e assumersi la responsabilità di conservarne il valore. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Nessun obiettivo di valutazione della scuola professionale: Corsi interaziendali: 2 // 3	CPA 204 CPA 302

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 dall'Oml

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

Valutazione della situazione (VS)

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Suggerimenti	Compiti pratici
a1.4 Preparare l' ambiente di locali con illuminazione, musica, ecc. secondo le direttive e creare un clima gradevole (temperatura, ventilazione). (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Visita dei locali, silenziosità dei locali Semestre scuola professionale: 3. // 6. semestre Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3	CPA 302 CPA 401 VS 1 VS 2 VS 3 VS 4 VS 5
a1.5 Utilizzare l' infrastruttura tecnica , moderni elementi di arredamento nonché effetti speciali (es. show di luci e suoni). (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: 3. // 6. semestre Corsi interaziendali: 1 // 3	

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	5	6	Suggerimenti	Compiti pratici
a2.1 Descrivere i diversi segmenti di clienti nel settore gastronomico e spiegarne importanza. (C2)							Nessun obiettivo di valutazione dell'azienda Semestre scuola professionale: 1. Nessun obiettivo di valutazione nella formazione pratica.	
a2.2 Riconoscere le esigenze degli ospiti e dei gruppi di ospiti nelle fasi del primo contatto, dell'accoglienza, della consulenza, dell'assistenza e del congedo. Verificare la possibilità di soddisfare tali esigenze, assumere le proprie funzioni e i propri compiti, e agire di conseguenza. (C4)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Segmenti ospiti dell'azienda Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 5	CPA 103 CPA 201 CPA 205 CPA 302 CPA 401 CPA 405 VS 2 VS 3 VS 4 VS 5

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Suggerimenti	Compiti pratici
a2.3 Accogliere gli ospiti in funzione dell'evento e della situazione, e reagire anche alle richieste impreviste degli ospiti. (C4)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Assistenza ai clienti Nessun obiettivo di valutazione della scuola professionale Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 5	CPA 103 VS 2 CPA 201 VS 3 CPA 205 VS 4 CPA 302 VS 5 CPA 305 CPA 401 CPA 405
a2.4 Essere consapevoli dell'importanza 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"/>			Aspetto (comportamento e impatto) Semestre scuola professionale: 1. // 3. // 4. // 5. // 6. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 5	CPA 103 VS 2 CPA 305 VS 3 CPA 401 VS 4 CPA 405 VS 5
a2.5 Prestare la necessaria attenzione all'igiene personale , ai gioielli , all' abbigliamento/ uniformità , al luguaggio nonché alla gestualità secondo le direttive aziendali. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Abbigliamento da lavoro - Igiene personale - Igiene del lavoro Nessun obiettivo di valutazione della scuola professionale Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 5	CPA 103 CPA 305

Competenza operativa a3: Applicare le procedure e i tipi di servizio nei confronti degli ospiti.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Organizzazione dei servizi in azienda Semestre scuola professionale: 1. // 3. // 6. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 5	CPA 302 VS 2 CPA 401 VS 3 VS 4 VS 5

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Suggerimenti	Compiti pratici
a3.2 Applicare disposizioni legali e standard aziendali di qualità . (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: 1. // 6. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 5	CPA 302

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	5	6	Suggerimenti	Compiti pratici
a4.1 Instaurare relazioni con collaboratori, superiori e ospiti in modo convincente, cooperativo e proficuo. (C4)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali: 3 // 5	CPA 203 CPA 302 CPA 403 CPA 501
a4.2 Analizzare punti forti e deboli del proprio comportamento verbale e non verbale e svilupparlo per il benessere di ospiti, superiori e collaboratori. (C5)		<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: 2. // 3. // 4. // 5. // 6. Corsi interaziendali: 3 // 5	CPA 101 CPA 103 CPA 203 CPA 403
a4.3 Mantenere la calma in situazioni frenetiche e inattese. (C3)		<input type="checkbox"/>					Nessun obiettivo di valutazione della scuola professionale Corsi interaziendali: 3 // 5	CPA 101 VS 2 CPA 203 VS 3 CPA 302 VS 4 CPA 401 VS 5

Competenza operativa a5: Prendere nota delle osservazioni degli ospiti e adottare misure.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Suggerimenti	Compiti pratici
a5.1 Prendere nota delle osservazioni positive e negative, e dei reclami degli ospiti , trasmetterli a chi di competenza e reagire in modo appropriato. (C4)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: 1. Nessun obiettivo di valutazione nella formazione pratica.	CPA 203 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"/>			Semestre scuola professionale: 1. // 4. // 5. // 6. Corsi interaziendali: 5	CPA 203 CPA 403

Competenza operativa a6: Spiegare agli ospiti le tradizioni regionali e le specificità culturali.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	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: 3. Nessun obiettivo di valutazione nella formazione pratica.	
a6.2 Mostrare la struttura e l'importanza del settore e mostrare le interrelazioni. (C2)							Nessun obiettivo di valutazione dell'azienda Semestre scuola professionale: 1. Nessun obiettivo di valutazione nella formazione pratica.	
a6.3 Spiegare lo sviluppo del settore con l'aiuto di esempi appropriati e riconoscere differenze regionali e illustrare le principali tendenze. (C2)							Nessun obiettivo di valutazione dell'azienda Semestre scuola professionale: 1. Nessun obiettivo di valutazione nella formazione pratica.	

Competenza a7: Consigliare gli ospiti in una seconda lingua nazionale o in inglese in merito alle offerte aziendali e comunicare con loro.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	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, derivate 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)							Nessun obiettivo di valutazione dell'azienda Semestre scuola professionale: 1. // 2. // 3. // 4. // 5. // 6. Nessun obiettivo di valutazione nella formazione pratica.	
a7.2 Occuparsi delle richieste degli ospiti in forma orale , sostenere semplici conversazioni e consigliare gli ospiti in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 1. // 2. // 3. // 4. // 5. // 6. Nessun obiettivo di valutazione nella formazione pratica.	

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	1	2	3	4	5	6	Suggerimenti	Compiti pratici
<p>b1.1 Preparare gli utensili necessari, in base alla pianificazione del giorno, per il servizio bevande secondo le direttive aziendali, come per esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • carta dei vini e delle bevande • apribottiglie / cavatappi • utensili per cocktail • bloc-notes e penna • mezzi ausiliari elettronici <p>(C3)</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Mise en place per buffet e sale per gli ospiti Utensili e attrezzature Semestre scuola professionale: 1. // 2. Corsi interaziendali: 1	CPA 302 CPA 401 VS 1 VS 2 VS 3 VS 4 VS 5
<p>b1.2 Durante manifestazioni ed iniziative come banchetti, eventi, catering preparare la mise en place per il servizio bevande conformemente alle liste di controllo (checklist) o alle direttive aziendali. (C4)</p>			<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 1. // 3. // 6. Corsi interaziendali: 1 //3	CPA 302

Competenza operativa b2: Presentare agli ospiti l'offerta di bevande, raccomandare e vendere le bevande.									
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Suggerimenti	Compiti pratici	
b2.1 Descrivere e confrontare le 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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 1. // 2. // 3. // 4. // 5. // 6. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 5	CPA 301 CPA 302 CPA 401 CPA 402 CPA 404 CPA 502a CPA 502b CPA 503a CPA 503b CPA 504a CPA 504b	VS 3 VS 4 VS 5
b2.2 Descrivere la struttura di colloqui di consulenza e colloqui di vendita . (C2)							Nessun obiettivo di valutazione dell'azienda Semestre scuola professionale: 2. // 6. Nessun obiettivo di valutazione nella formazione pratica.		
b2.3 Consigliare e vendere agli ospiti bevande appropriate in base alle loro esigenze e alla conoscenza delle combinazioni aromatiche e del gusto, quindi realizzare vendite complementari . (C4)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 6. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 5	CPA 301 CPA 302 CPA 401 CPA 402 CPA 404 CPA 502a CPA 502b CPA 503a CPA 503b	VS 2 VS 3 VS 4 VS 5

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Suggerimenti	Compiti pratici	
b2.4 Valutare la qualità delle bevande e proporre soluzioni in caso di errori. (C4)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nessun obiettivo di valutazione della scuola professionale Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 5	CPA 502a CPA 502b CPA 503° CPA 503b CPA 504a CPA 504b	
b2.5 Verificare se le offerte di bevande e le carte delle bevande rispettano le disposizioni legali (disposizioni concernenti la qualità, gli obblighi di dichiarazione, i limiti di età, ecc.). (C3)				<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: 1. // 2. // 3. // 4. // 5. // 6. Nessun obiettivo di valutazione nella formazione pratica.	CPA 502a CPA 502b CPA 503° CPA 503b CPA 504a CPA 504b	

Competenza operativa b3: Preparare e predisporre le bevande, presentarle e servirle agli ospiti.									
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Suggerimenti	Compiti pratici	
b3.1 Preparare e predisporre bevande secondo le ordinazioni degli ospiti e le direttive aziendali. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: 1. // 2. // 3. // 4. // 5. // 6. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 5	CPA 302 CPA 401 CPA 402 CPA 404 CPA 503a CPA 503b CPA 504a CPA 504b	VS 2 VS 3 VS 4 VS 5
b3.2 Mostrare e attuare le tecniche di presentazione e servizio per il servizio bevande. Durante il servizio bevande tener conto del tipo di ospite e delle sue esigenze. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Metodi di servizio, tecniche di servizio Semestre scuola professionale: 1. // 2. // 3. // 4. // 5. // 6. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 5	CPA 302 CPA 401 CPA 402 CPA 404 CPA 502a CPA 502b CPA 503a CPA 503b CPA 504a CPA 504b	VS 2 VS 3 VS 4 VS 5
b3.3 Controllare sensorialmente le bevande e, se necessario, proporre misure correttive. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 2. // 3. // 4. // 5. // 6. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 5	CPA 302 CPA 402 CPA 502a CPA 502b CPA 503a CPA 503b CPA 504a CPA 504b	

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	5	6	Suggerimenti	Compiti pratici
b4.1 Rispettere 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: 1. // 2. // 3. // 4. // 5. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 5	VS 2 VS 5
b4.2 Valutare la qualità delle bevande e applicare misure per garantire la qualità. (C4)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nessun obiettivo di valutazione della scuola professionale Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 5	VS 5
b4.3 Attuare le direttive del programma d'igiene aziendale nel proprio campo di lavoro con riferimento al servizio bevande e proporre eventuali miglioramenti. (C4)	<input type="checkbox"/>						Semestre scuola professionale: 2. // 3. // 4. // 5. // 6. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 5	CPA 302 CPA 402 VS 5
b4.4 Attuare misure concernenti la sicurezza sul lavoro, la protezione antincendio e la protezione della salute con riferimento al servizio bevande, inoltre: <ul style="list-style-type: none"> • eliminare o ridurre al minimo i rischi d'incidenti e infortuni • prestare i primi soccorsi • riconoscere le cause degli incendi • presentare il comportamento da assumere in caso di incendio (C3) (Vedi allegato 2)	<input type="checkbox"/>						Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 5	CPA 101 CPA 302 CPA 402 VS 1 VS 5
b4.5 Attuare principi e misure aziendali di protezione dell'ambiente e di sostenibilità con riferimento al servizio bevande. (C3)				<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: 3. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 5	CPA 302 VS 5

Competenza operativa b5: Consigliare gli ospiti in una seconda lingua nazionale o in inglese durante il servizio bevande utilizzando la terminologia specifica.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Suggerimenti	Compiti pratici
b5.1 Informare e consigliare gli ospiti oralmente in una seconda lingua nazionale o in inglese sull'offerta aziendale di bevande. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: 2. // 3. // 4. // 5. // 6. Nessun obiettivo di valutazione nella formazione pratica.	

Campo di competenze operative c: Organizzazione del servizio di ristorazione Gli impiegati di ristorazione dispongono delle conoscenze necessarie per consigliare gli ospiti con competenza nel servizio di ristorazione. Sono in grado di vendere le pietanze dell'azienda in funzione degli ospiti e degli obiettivi. Nell'ambito delle disposizioni legali e aziendali raccomandano pietanze e le servono a regola d'arte.								
Competenza operativa c1: Preparare la mise en place del servizio di ristorazione per le attività quotidiane e gli eventi di una certa portata.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Suggerimenti	Compiti pratici
c1.1 Pianificare e preparare lo svolgimento della giornata per le attività quotidiane e per eventi conformemente alle direttive aziendali. (C4)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Nessun obiettivo di valutazione della scuola professionale Nessun obiettivo di valutazione nella formazione pratica.	CPA 302 CPA 401 VS 1 VS 2 VS 3 VS 4 VS 5
c1.2 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	CPA 102 CPA 401 CPA 505 VS 1 VS 2 VS 3 VS 4 VS 5
c1.3 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 // 3 // 5	CPA 102 CPA 204 CPA 302 CPA 401 VS 1 VS 2 VS 3 VS 4 VS 5
c1.4 Preparare la mise en place e coperti speciali per le rispettive procedure e i tipi di servizio. (C3)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 2. // 3. // 4. // 5. Corsi interaziendali: 2 // 3 // 5	CPA 102 CPA 204 CPA 302 CPA 401 CPA 505 VS 1 VS 2 VS 3 VS 4 VS 5

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Suggerimenti	Compiti pratici
c1.5 Applicare procedure per apparecchiare coperti semplici e speciali. (C3)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 1. // 2. // 3. // 4. // 5. Corsi interaziendali: 1 // 5	CPA 102 VS 1 CPA 204 VS 2 CPA 302 VS 3 CPA 401 VS 4 VS 5
c1.5 Applicare procedure per apparecchiare coperti semplici e speciali. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale 1. // 3. // 6. Nessun obiettivo di valutazione nella formazione pratica.	CPA 204 VS 2 CPA 302 VS 3 CPA 401 VS 4 VS 5

Competenza operativa c2: Presentare agli ospiti l'offerta di ristorazione, raccomandare e vendere le pietanze.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Suggerimenti	Compiti pratici
c2.1 Tener conto dei compiti e dell'importanza delle sostanze nutritive nell'alimentazione e del loro impiego nella creazione e nella lavorazione di pietanze. (C3)		<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: 1. // 2. // 3. // 4. // 5. Corsi interaziendali: 1	
c2.2 Consigliare gli ospiti, nel raccomandare l'offerta di ristorazione, in merito a possibili intolleranze e allergie alimentari e presentare varie possibilità nell'ambito dell'offerta. (C4)		<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: 2. // 3. // 4. // 5. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 5	CPA 202 VS 3 CPA 302 VS 4 CPA 303 VS 5 CPA 401 CPA 505

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Suggerimenti	Compiti pratici	
c2.3 Spiegare i vari principi per ideare e attuare una sana alimentazione e valutare con spirito critico il proprio comportamento alimentare. (C4)							Nessun obiettivo di valutazione dell'azienda Semestre scuola professionale: 1. // 2. // 3. // 4. // 5. Nessun obiettivo di valutazione nella formazione pratica.		
c2.4 Distinguere le varie forme di alimentazione dell'offerta aziendale e consigliare gli ospiti di conseguenza. (C3)		<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: 1. Nessun obiettivo di valutazione nella formazione pratica.	CPA 301 CPA 302 CPA 303	
c2.5 Informare e spiegare agli ospiti i metodi di cottura dell'offerta aziendale. (C3)				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 2. // 3. // 4. // 5. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 5	CPA 202 CPA 301 CPA 302 CPA 303 CPA 401 CPA 505	VS 3 VS 4 VS 5
c2.6 Valutare la qualità delle pietanze dell'offerta aziendale e applicare misure per garantire la qualità . (C3)			<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 1. // 2. // 3. // 4. // 5. // 6. Corsi interaziendali: 1	CPA 302 CPA 303 CPA 505	
c2.7 Descrivere la struttura dei colloqui di consulenza e dei colloqui di vendita . (C2)							Nessun obiettivo di valutazione dell'azienda Semestre scuola professionale: 2. // 3. // 4. // 5. // 6. Corsi interaziendali: 5		
c2.8 Raccomandare e vendere agli ospiti pietanze appropriate in base alle loro esigenze e alla conoscenza delle combinazioni aromatiche di derrate alimentari (Food-Pairing), quindi realizzare vendite complementari . (C4)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 2. // 3. // 4. // 5. // 6. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 5	CPA 202 CPA 301 CPA 302 CPA 401 CPA 505	VS 3 VS 4 VS 5

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Suggerimenti	Compiti pratici
c2.9 Spiegare l'importanza economica ed ecologica degli aspetti regionali e stagionali e della produzione sostenibile di pietanze. (C2)							Nessun obiettivo di valutazione dell'azienda Semestre scuola professionale: 4° // 5° semestre Nessun obiettivo di valutazione nella formazione pratica.	

Competenza operativa c3: Preparare, impiattare, presentare e servire pietanze agli ospiti.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Suggerimenti	Compiti pratici
c3.1 Applicare procedure e tipi di servizio per diverse portate di pietanze e per eventi. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 1. // 2. // 3. // 4. // 5. // 6. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 5	CPA 302 CPA 401 VS 2 VS 3 VS 4 VS 5
c3.2 Disporre e servire pietanze conformemente all'offerta aziendale. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 1. // 3. // 6. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 5	CPA 302 CPA 401 CPA 505 VS 2 VS 3 VS 4 VS 5

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	5	6	Suggerimenti	Compiti pratici	
c4.1 Presentare e applicare 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. // 3. // 4. // 5. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 5		
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: 1 // 2 // 3 // 5		
c4.3 Attuare le direttive del programma d'igiene aziendale nel proprio campo di lavoro con riferimento al servizio di ristorazione e proporre eventuali miglioramenti. (C4)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 2. // 3. // 4. // 5. // 6. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 5	CPA 302 CPA 401 CPA 505	VS 2 VS 3 VS 4 VS 5
c4.4 Attuare misure concernenti sicurezza sul lavoro, protezione antincendio e protezione della salute con riferimento al servizio di ristorazione, inoltre: <ul style="list-style-type: none"> • eliminare o ridurre al minimo i rischi d'incidenti e infortuni • prestare i primi soccorsi • riconoscere le cause degli incendi • presentare il comportamento da assumere in caso di incendio (C3) (Vedi allegato 2)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: 1. // 4. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 5	CPA 101 CPA 302 CPA 505	

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Suggerimenti	Compiti pratici
c4.5 Applicare principi e misure aziendali di protezione dell'ambiente e di sostenibilità con riferimento al servizio di risto-razione. (C3)				<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: 1. // 3. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 5	CPA 302

Competenza operativa c5: Consigliare gli ospiti in una seconda lingua nazionale o in inglese durante il servizio di ristorazione utilizzando la terminologia specifica.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Suggerimenti	Compiti pratici
c5.1 Informare e consigliare gli ospiti oralmente in una seconda lingua nazionale o in lingua inglese sull'offerta di ristorazione aziendale. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: 2. // 3. // 4. // 5. // 6. Nessun obiettivo di valutazione nella formazione pratica.	

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	1	2	3	4	5	6	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 205 CPA 302
d1.2 Utilizzare mezzi di informazione e di comunicazione in funzione degli ospiti come pure elaborare e trasmettere documenti. (C4)			<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 3. Nessun obiettivo di valutazione nella formazione pratica.	CPA 205 CPA 302 CPA 401 VS 2 VS 3 VS 4 VS 5

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	5	6	Suggerimenti	Compiti pratici
d2.1 Impiegare sistemi di ordinazione e di cassa e assicurare il processo di registrazione dall'ordinazione all'incasso. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali: 2 // 5	CPA 401 VS 2 VS 3 VS 4 VS 5
d2.2 Preparare i conti e tras-formare gli importi in altre valute , presentarli e spiegarli agli ospiti, infine procedere all'incasso. (C4)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali: 2 // 5	CPA 302 CPA 401 VS 2 VS 3 VS 4 VS 5

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Suggerimenti	Compiti pratici
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 // 5	CPA 302
d2.4 Eseguire il conteggio giornaliero di chiusura. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Nessun obiettivo di valutazione della scuola professionale Nessun obiettivo di valutazione nella formazione pratica.	

Competenza operativa d3: Utilizzare l'infrastruttura tecnica.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Suggerimenti	Compiti pratici
d3.1 Utilizzare macchine, apparecchi e utensili e, se necessario, spiegarlo agli ospiti. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: 1. // 3. Corsi interaziendali: 1	CPA 401 VS 2 VS 3 VS 4 VS 5

Competenza operativa d4: Analizzare e interpretare le osservazioni e le valutazioni degli ospiti.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Suggerimenti	Compiti pratici
d4.1 Annotare le osservazioni degli ospiti , trasmetterle a chi di competenza e reagire in modo appropriato. (C4)			<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 1 // 3. // 5. Nessun obiettivo di valutazione nella formazione pratica.	CPA 403
d4.2 Analizzare dati e valutazioni degli ospiti e definire misure efficaci dal punto di vista pubblicitario. (C4)					<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 3. // 5. Nessun obiettivo di valutazione nella formazione pratica.	

Competenza operativa d5: Applicare le direttive della strategia aziendale e della pianificazione dell'offerta.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Suggerimenti	Compiti pratici
d5.1 Definire l'importanza del programma aziendale per il proprio campo di attività. (C3)					<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 5. // 6. Nessun obiettivo di valutazione nella formazione pratica.	
d5.2 Analizzare l' offerta aziendale secondo i principi del marketing mix. (C4)					<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 5. // 6. Nessun obiettivo di valutazione nella formazione pratica.	CPA 304 CPA 501
d5.3 Illustrare gli elementi di promozione delle vendite come contenuti, struttura e configurazione della carta dei vini, delle bevande e delle pietanze . (C2)							Nessun obiettivo di valutazione dell'azienda Semestre scuola professionale: 6. Nessun obiettivo di valutazione nella formazione pratica.	
d5.4 Presentare bevande e pietanze a seconda del tema dell'evento e delle condizioni locali (es. display, vetrine, Point of Sale, ecc.). (C3)					<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 3. // 6. Corsi interaziendali: 3 // 5	CPA 505

Competenza operativa d6: Spiegare e giustificare la composizione dei prezzi di pietanze e bevande.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Suggerimenti	Compiti pratici
d6.1 Spiegare, con l'aiuto di semplici esempi, i concetti di economicità, redditività, produttività, costi, ricavi e utile , illustrarne l'importanza per la gestione e il successo di un ristorante. (C2)							Nessun obiettivo di valutazione dell'azienda Semestre scuola professionale: 5. Nessun obiettivo di valutazione nella formazione pratica.	

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Suggerimenti	Compiti pratici	
d6.2 Spiegare e giustificare agli ospiti la struttura dei costi e la composizione dei prezzi di prodotti scelti. (C4)					<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 5. // 6. Nessun obiettivo di valutazione nella formazione pratica.	CPA 304	

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.

Competenze operative d1: Gestire la merce, dal controllo delle scorte fino all'uscita.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Suggerimenti	Compiti pratici
e1.1 Attuare il processo di gestione della merce dagli acquisti, dall'accettazione della merce, dall'immagazzinamento fino all'uscita. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: 5. // 6. Nessun obiettivo di valutazione nella formazione pratica.	
e1.2 Immagazzinare la merce 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"/>			Semestre scuola professionale: 3. // 5. // 6. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 5	
e1.3 Svolgere l'inventario della merce dell'azienda secondo le direttive e aggiornare le liste d'inventario. (C3)				<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: 3. // 5. // 6. Nessun obiettivo di valutazione nella formazione pratica.	

Competenza operativa e2: Prendere accordi con gli altri reparti e garantire insieme a loro lo svolgimento dei processi.									
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Suggerimenti	Compiti pratici	
e2.1 Utilizzare gli strumenti di pianificazione del lavoro . (C3)			<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 3. // 6. Nessun obiettivo di valutazione nella formazione pratica.	CPA 302	VS 1
e2.2 Pianificare e attuare secondo le direttive le attività quotidiane e i processi di lavoro con gli altri reparti (punti d'interazione nell'azienda) . (C3)				<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: 1. // 3. // 6. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 5	CPA 302 CPA 401 CPA 403 CPA 505	VS 1 VS 2 VS 3 VS 4 VS 5
e2.3 Adattare i piani d'impiego predefiniti ed elaborati a eventi speciali e/o di una certa portata, tenendo conto delle disposizioni legali. (C4)			<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 3. // 6. Nessun obiettivo di valutazione nella formazione pratica.		
e2.4 Utilizzare e, se necessario, completare i documenti come le liste di controllo (checklist), gli elenchi di materiale, ecc. (C3)			<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 3. // 6. Corsi interaziendali: 1 // 3	CPA 302 CPA 403 CPA 505	

Competenza operativa e3: Preparare il buffet delle bevande e predisporre la zona riservata allo sparecchiamento.									
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Suggerimenti	Compiti pratici	
e3.1 Utilizzare impianti e apparecchiature al buffet delle bevande e attuare le procedure in modo ottimale. (C3)	<input type="checkbox"/>						Semestre scuola professionale. 1 Corsi interaziendali: 1	CPA 302	VS 2 VS 5
e3.2 Pulire il buffet delle bevande e le apparecchiature, verificare le scorte (consultare gli elenchi) e completarle. (C3)	<input type="checkbox"/>						Nessun obiettivo di valutazione della scuola professionale Corsi interaziendali: 1	CPA 302	VS 1 VS 3 VS 5
e3.3 Organizzare il settore dell'office (zona riservata allo sparecchiamento), tenendo conto delle direttive in materia di igiene. (C3)	<input type="checkbox"/>						Semestre scuola professionale: 3. Corsi interaziendali: 1	CPA 302	VS 1 VS 2 VS 3 VS 5

Competenza operativa e4: Evitare gli avanzi di cibo e smaltire merci, rifiuti e residui.									
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Suggerimenti	Compiti pratici	
e4.1 Smaltire merci, rifiuti e residui in modo economico ed ecologico. (C3)	<input type="checkbox"/>						Semestre scuola professionale: 1. // 3. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 5	CPA 302 CPA 505	
e4.2 Collaborare alla pianificazione di misure e attuarle 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.) • pianificare e applicare varie possibilità di riutilizzo (C4)	<input type="checkbox"/>						Semestre scuola professionale: 1. // 3. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 5	CPA 302 CPA 401	VS 2 VS 3 VS 4 VS 5

Programma di formazione per le aziende di tirocinio
Impiegata di ristorazione AFC/Impiegato di ristorazione AFC

Competenza operativa e5: Introdurre e 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	5	6	Suggerimenti	Compiti pratici	
e5.1 Utilizzare secondo le direttive macchine, apparecchiature e strumenti di lavoro per la pulizia. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: 1. // 3. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 5	CPA 302 CPA 401	VS 2 VS 3 VS 4 VS 5
e5.2 Pulire macchine, apparecchiature e utensili nonché gli spazi di vendita e di produzione, compreso il mobilio. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: 1. // 3. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 5	CPA 302 CPA 401	VS 2 VS 3 VS 4 VS 5
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 302	
e5.4 Utilizzare prodotti di pulizia in modo economico ed ecologico. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: 1. // 3. Corsi interaziendali: 1 // 2 // 3 // 5	CPA 302	

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: Giovane sommelier: Consigliare agli ospiti vini e birre appropriati e servirli con competenza.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Suggerimenti	Compiti pratici
f1.1 Preparazione 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)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Nessun obiettivo di valutazione della scuola professionale Corsi interaziendali: 4	VS 5
f1.2 Assistenza degli ospiti Informare e consigliare gli ospiti in modo specifico e attendibile su vini e birre. (C4) Fornire agli ospiti informazioni su vini e birre. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Nessun obiettivo di valutazione della scuola professionale Corsi interaziendali: 4	CPA 502a CPA 502b VS 5
f1.3 Presentazione Presentare in modo gradevole e professionalmente corretto vini e birre e servirli . (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Nessun obiettivo di valutazione della scuola professionale Corsi interaziendali: 4	VS 5
f1.4 Rielaborazione Controllare sensorialmente la qualità di vini e birre e definire le relative misure nel caso di prodotti difettosi. (C4) Illustrare e motivare le basi del calcolo e della composizione dei prezzi. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Nessun obiettivo di valutazione della scuola professionale Corsi interaziendali: 4	CPA 502a CPA 502b

Competenza complementare f2: Giovane barista: Preparare e servire miscele particolari a base di tè e caffè.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Suggerimenti	Compiti pratici
f2.1 Preparazione 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)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Nessun obiettivo di valutazione della scuola professionale Corsi interaziendali: 4	CPA 503a CPA 503b VS 5
f2.2 Assistenza degli ospiti Fare raccomandazioni specifiche dell'offerta e informare gli ospiti sulle bevande a base di tè e caffè in funzione della situazione. (C3) Spiegare i metodi di produzione sostenibili e la qualità dei singoli prodotti. (C4)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Nessun obiettivo di valutazione della scuola professionale Corsi interaziendali: 4	CPA 503a CPA 503b VS 5
f2.3 Presentazione Preparare bevande speciali a base di caffè e infusioni di tè e sviluppare miscele particolari conformemente all'offerta aziendale. (C5) Fornire agli ospiti informazioni su provenienza e composizione di tè e caffè . (C3) Creare una piacevole esperienza per gli ospiti con l'impiego di effetti speciali (effetti show) . (C3) Applicare diverse tecniche e forme di presentazione utilizzando mezzi ausiliari appropriati. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Nessun obiettivo di valutazione della scuola professionale Corsi interaziendali: 4	CPA 503a CPA 503b VS 5

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Suggerimenti	Compiti pratici	
f2.4 Rielaborazione Controllare sensorialmente la qualità del tè e del caffè e definire le relative misure nel caso di prodotti difettosi. (C4) Illustrare e motivare le basi del calcolo e della composizione dei prezzi. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Nessun obiettivo di valutazione della scuola professionale Corsi interaziendali: 4	CPA 503a CPA 503b	

Competenza complementare f3: Giovane barkeeper: Consigliare gli ospiti su una vasta offerta di long drink, preparare e servire cocktail sofisticati.									
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2		4	5	6	Suggerimenti	Compiti pratici	
f3.1 Preparazione Pianificare e ideare offerte (drink della settimana/long drink e cocktail del giorno, ecc.). (C3) Preparare la mise en place conformemente all'offerta del bar e provvedere a creare un ambiente speciale. (C3)				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Nessun obiettivo di valutazione della scuola professionale Corsi interaziendali: 4	CPA 504a CPA 504b	VS 5

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Suggerimenti	Compiti pratici	
<p>f3.2 Assistenza degli ospiti 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>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Nessun obiettivo di valutazione della scuola professionale Corsi interaziendali: 4	CPA 504a CPA 504b	VS 5
<p>f3.3 Presentazione Mettere in pratica le ricette del bar. (C3)</p> <p>Sviluppare proprie creazioni secondo l'offerta aziendale e le richieste degli ospiti. (C5)</p> <p>Creare una piacevole esperienza per gli ospiti con l'impiego di effetti speciali (effetti show). (C3)</p>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Nessun obiettivo di valutazione della scuola professionale Corsi interaziendali: 4	CPA 504a CPA 504b	VS 5
<p>f3.4 Rielaborazione Allestire l'analisi dell'offerta, eseguire il calcolo di verifica dei prodotti e redigere inventario e ordinazioni corrispondenti all'offerta aziendale. (C4)</p> <p>Controllare sensorialmente bevande e superalcolici, e attribuirli ai gruppi di super-alcolici/liquori. (C4)</p>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Nessun obiettivo di valutazione della scuola professionale Corsi interaziendali: 4	CPA 504a CPA 504b	

Competenza complementare f4: Giovane chef de rang: Preparare pietanze particolari davanti agli ospiti con la tecnica del flambé, della sfilettatura, dell'affettatura e della marinatura, presentarle e servirle.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Suggerimenti	Compiti pratici
<p>f4.1 Preparazione Pianificare e allestire la mise en place conformemente all'offerta di ristorazione dell'azienda e in funzione dell'evento e del segmento di ospiti, e creare un'atmosfera appropriata. (C3)</p> <p>Concludere accordi con i punti di interazione nell'azienda (es. cucina). (C3)</p> <p>Sviluppare proprie creazioni conformemente all'offerta di ristorazione dell'azienda (fiammeggiatura, marinatura, ecc.). (C5)</p>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Nessun obiettivo di valutazione della scuola professionale Corsi interaziendali: 4	CPA 505 VS 5
<p>f4.2 Assistenza degli ospiti Spiegare agli ospiti la creazione e la preparazione di pietanze. (C2)</p> <p>Creare una piacevole esperienza per gli ospiti con l'impiego di effetti speciali (effetti show). (C4)</p>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Nessun obiettivo di valutazione della scuola professionale Corsi interaziendali: 4	CPA 505 VS 5
<p>f4.3 Presentazione Produrre e suddividere pietanze di fronte agli ospiti: fiammeggiare, sfilettare, affettare, marinare, ecc., e disporre in modo attraente. (C5)</p>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Nessun obiettivo di valutazione della scuola professionale Corsi interaziendali: 4	CPA 505 VS 5
<p>f4.4 Rielaborazione Effettuare un controllo sensoriale e qualitativo delle pietanze e attuare i rispettivi miglioramenti. (C4)</p>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Nessun obiettivo di valutazione della scuola professionale Corsi interaziendali: 4	CPA 505

