



Programma di formazione per le aziende di tirocinio digitale

**Impiegata di ristorazione AFC/
Impiegato di ristorazione AFC**

Persona in formazione _____

Lista di controllo per la formazione in azienda

Contenuti della formazione e suddivisione secondo i semestri (raccomandazione)

1° semestre: Basi nella pratica aziendale

Istruzione e applicazione di:	1° sem.	Obiettivi di valutazione	Esercizi di pratica prof. in azienda	Indicazioni	Osservazioni
Servizi e ambiente					
Concezione / programma del ristorante	<input type="checkbox"/>	d5.1	310	Visita degli spazi del ristorante, stili dei diversi spazi e locali	
Ambiente (luce, temperatura, musica)	<input type="checkbox"/>	a1.4	103, 303		
Decorazioni	<input type="checkbox"/>	a1.2, a1.3	103, 303		
Possibili forme di tavoli	<input type="checkbox"/>	a1.1	103, 303	Gruppi di ospiti, eventi	
Tecnica e infrastruttura	<input type="checkbox"/>	a1.5	103, 303		
Attività personali e loro conseguenze					
Abbigliamento professionale	<input type="checkbox"/>	a2.5	101	Abbigliamento, uniformità	
Igiene personale	<input type="checkbox"/>	a2.5	101	Cura del proprio corpo, gioielli	
Atteggiamento, contatto visivo, voce, gestualità	<input type="checkbox"/>	a2.4	101, 201, 203, 301	Comportamento personale	
Rapporti con collaboratori e superiori	<input type="checkbox"/>	a4.1	302		
Assistenza degli ospiti dall'arrivo fino al commiato	<input type="checkbox"/>	a2.2, a2.3	102, 201	Accoglienza degli ospiti, bisogni ed esigenze degli ospiti	

Istruzione e applicazione di:	1° sem.	Obiettivi di valutazione	Esercizi di pratica prof. in azienda	Indicazioni	Osservazioni
Servizio bevande					
Carta dei vini e delle bevande	<input type="checkbox"/>	b2.1	220	Sommario delle principali bevande	
Organizzazione del buffet	<input type="checkbox"/>	e3.3	303		
Arredamento, macchine, apparecchi, utensili	<input type="checkbox"/>	d3.1, e3.1, e3.2			
Mise en place	<input type="checkbox"/>	b1.1	110, 210, 221		
Consulenza degli ospiti e vendita	<input type="checkbox"/>	b2.1, b2.3	220		
Preparazione, predisposizione	<input type="checkbox"/>	b3.1	221		
Metodi di servizio, tecniche di servizio e presentazione	<input type="checkbox"/>	a3.1, b3.2	221		
Qualità, caratteristiche sensoriali delle bevande	<input type="checkbox"/>	b2.4, b3.3, b4.1 b4.2	110		
Igiene	<input type="checkbox"/>	b4.3	110, 303		
Pulizia	<input type="checkbox"/>	e3.2, e5.1, e5.2 e5.3, e5.4			
Smaltimento, ripristino delle scorte	<input type="checkbox"/>	e1.3, e3.3	303		
Direttive legali	<input type="checkbox"/>	a3.2, b4.1	110		
Igiene	<input type="checkbox"/>	b4.3	110		

Istruzione e applicazione di:	1° sem.	Obiettivi di valutazione	Esercizi di pratica prof. in azienda	Indicazioni	Osservazioni
Sicurezza sul lavoro e protezione della salute	<input type="checkbox"/>	b4.4	111		
Sistema di prenotazione	<input type="checkbox"/>	d1.1	320		
Sistema di cassa, preparare il conto, svolgere l'incasso	<input type="checkbox"/>	d2.1, d2.2, d2.3			
Allestire il conteggio giornaliero di chiusura	<input type="checkbox"/>	d2.4			

Istruzione e applicazione di:	1° sem.	Obiettivi di valutazione	Esercizi di pratica prof. in azienda	Indicazioni	Osservazioni
Servizio di ristorazione					
Carte delle pietanze	<input type="checkbox"/>	c2.4, c2.5	222		
Sistema di prenotazione	<input type="checkbox"/>	d1.1	320		
Svolgimento della giornata secondo le prenotazioni e le liste di controllo	<input type="checkbox"/>	c1.1, e2.2	322		
Mise en place	<input type="checkbox"/>	c1.2	212		
Apparecchiare coperti	<input type="checkbox"/>	c1.3, c1.5	112, 212		
Consulenza degli ospiti e vendita	<input type="checkbox"/>	c2.2, c2.4, c2.5	222		
Metodi di servizio, tecniche di servizio e presentazione	<input type="checkbox"/>	c3.1, c3.2	311		
Svolgimento dell'attività nell'office (stoviglie e resti di pietanze)	<input type="checkbox"/>	e3.3, e4.1, e4.2	303		
Direttive legali	<input type="checkbox"/>	c4.1	303		
Igiene	<input type="checkbox"/>	c4.3	303		
Sicurezza sul lavoro e protezione della salute	<input type="checkbox"/>	c4.4	111		
Sistema di cassa, preparare il conto, svolgere l'incasso	<input type="checkbox"/>	d2.1, d2.2, d2.3			
Allestire il conteggio giornaliero di chiusura	<input type="checkbox"/>	d2.4			

2° semestre: Approfondimento delle basi

Istruzione e applicazione di:	2° sem.	Obiettivi di valutazione	Esercizi di pratica prof. in azienda	Indicazioni	Osservazioni
Servizi e ambiente					
Ambiente (luce, temperatura, musica)	<input type="checkbox"/>	a1.4	103, 303		
Decorazioni	<input type="checkbox"/>	a1.2, a1.3	103, 303		
Possibili forme di tavoli	<input type="checkbox"/>	a1.1	103, 303	Coperti più impegnativi	
Tecnica e infrastruttura	<input type="checkbox"/>	a1.5	103, 303		
Attività personali e loro conseguenze					
Igiene personale	<input type="checkbox"/>	a2.5	101, 301		
Modo di presentarsi, atteggiamento (comportamento, effetti o conseguenze)	<input type="checkbox"/>	a2.4	101, 203, 301		
Rapporti con collaboratori e superiori	<input type="checkbox"/>	a4.1	302		
Segmenti di ospiti dell'azienda	<input type="checkbox"/>	a2.2	102		
Organizzazione del servizio nell'azienda	<input type="checkbox"/>	a3.1	312		
Assistenza degli ospiti dall'arrivo fino al commiato	<input type="checkbox"/>	a2.2, a2.3, a4.3	102, 302	Comportamento nelle situazioni frenetiche	
Comunicazione con gli ospiti	<input type="checkbox"/>	a2.5, a4.1, a4.2 a7.2	301, 302		

Istruzione e applicazione di:	2° sem.	Obiettivi di valutazione	Esercizi di pratica prof. in azienda	Indicazioni	Osservazioni
Servizio bevande					
Carta dei vini e delle bevande	<input type="checkbox"/>	b2.1	220		
Consulenza degli ospiti e vendita	<input type="checkbox"/>	b2.1, b2.3	220		
Preparazione, predisposizione	<input type="checkbox"/>	b3.1	221		
Metodi di servizio, tecniche di servizio e presentazione	<input type="checkbox"/>	a3.1, b1.2, b2.1 b3.1, b3.2, b3.3 b5.1	110, 211, 220, 221		
Qualità, caratteristiche sensoriali delle bevande	<input type="checkbox"/>	b2.4, b3.3, b4.1 b4.2	110, 303		
Igiene	<input type="checkbox"/>	b4.3	110		
Basi dell'alimentazione: <ul style="list-style-type: none"> • Compiti della nutrizione / sostanze nutritive • Sana alimentazione • Diverse forme di alimentazione (es. vegetariana ecc.) • Intolleranze alimentari e allergie 	<input type="checkbox"/>	c2.1, c2.2, c2.4	120		
Arredamento, macchine, apparecchi, utensili	<input type="checkbox"/>	d3.1, e3.1			
Pulizia	<input type="checkbox"/>	e3.2, e5.1, e5.2 e5.4			
Smaltimento, ripristino delle scorte	<input type="checkbox"/>	e1.3, e3.3	303		
Direttive legali	<input type="checkbox"/>	a3.2, b4.1	110, 303		
Sicurezza sul lavoro e protezione della salute	<input type="checkbox"/>	b4.4	111		
Sistema di prenotazioni	<input type="checkbox"/>	d1.1	320		
Sistema di cassa, preparare il conto, svolgere l'incasso	<input type="checkbox"/>	d2.1, d2.2, d2.3			
Allestire il conteggio giornaliero di chiusura	<input type="checkbox"/>	d2.4			

Istruzione e applicazione di:	2° sem.	Obiettivi di valutazione	Esercizi di pratica prof. in azienda	Indicazioni	Osservazioni
Servizio di ristorazione					
Carte delle pietanze	<input type="checkbox"/>	c2.4, c2.5	222		
Sistema di prenotazione	<input type="checkbox"/>	d1.1	320		
Svolgimento della giornata secondo le riserve e le liste di controllo	<input type="checkbox"/>	c1.1, e2.2	322		
Mise en place	<input type="checkbox"/>	c1.2	212		
Apparecchiare coperti	<input type="checkbox"/>	c1.3, c1.4, c1.5	112, 212	Coperti più impegnativi	
Consulenza degli ospiti e vendita	<input type="checkbox"/>	c2.2, c2.4, c2.5	222		
Metodi di servizio, tecniche di servizio e presentazione	<input type="checkbox"/>	c3.1, c3.2	212		
Svolgimento nell'office (stoviglie e resti di cibo)	<input type="checkbox"/>	e3.3, e4.1, e4.2	303		
Direttive legali	<input type="checkbox"/>	c4.1	303		
Igiene	<input type="checkbox"/>	c4.3	303		
Sicurezza sul lavoro e protezione della salute	<input type="checkbox"/>	c4.4	111		
Sistema di cassa, preparare il conto, svolgere l'incasso	<input type="checkbox"/>	d2.1, d2.2, d2.3			
Allestire il conteggio giornaliero di chiusura	<input type="checkbox"/>	d2.4			

3° semestre: Consolidamento delle basi e introduzione delle competenze complementari

Istruzione e applicazione di:	3° sem.	Obiettivi di valutazione	Esercizi di pratica prof. in azienda	Indicazioni	Osservazioni
Servizi e ambiente					
Decorazioni	<input type="checkbox"/>	a1.2, a1.3	103, 303		
Tecnica e infrastruttura	<input type="checkbox"/>	a1.5	103, 303		
Attività personali e loro conseguenze					
Rapporti con collaboratori e superiori	<input type="checkbox"/>	a4.1	302		
Assistenza degli ospiti dall'arrivo fino al commiato	<input type="checkbox"/>	a2.2, a2.3, a7.2	203, 320	Anche in lingua straniera	
Tradizioni regionali e specialità culturali	<input type="checkbox"/>	a6.1	202	Piatti, bevande, eventi	
Osservazioni (feedback) degli ospiti	<input type="checkbox"/>	a5.1, d4.1	302	Prendere nota, trasmettere a chi di competenza	
Riflessione e ulteriore sviluppo	<input type="checkbox"/>	a5.2	302	Capacità e comportamenti	
Servizio bevande					
Consulenza degli ospiti e vendita	<input type="checkbox"/>	b2.1, b2.3, b5.1	220	Armonia fra pietanze e bevande Vendite complementari	Anche in lingua straniera
Preparazione, predisposizione	<input type="checkbox"/>	b3.1	110, 221		
Metodi di servizio, tecniche di servizio e presentazione	<input type="checkbox"/>	a3.1, b3.2	210, 211, 221		
Qualità, caratteristiche sensoriali delle bevande	<input type="checkbox"/>	b2.4, b3.3, b4.2	110	Misure o provvedimenti in caso di errori	

Istruzione e applicazione di:	3° sem.	Obiettivi di valutazione	Esercizi di pratica prof. in azienda	Indicazioni	Osservazioni
Competenza complementare				Formazione sulla competenza complementare scelta	
Giovane sommelier: Preparazione, assistenza degli ospiti, presentazione, rielaborazione	<input type="checkbox"/>	f1.1, f1.2, f1.3 f1.4			
Giovane barista: Preparazione, assistenza degli ospiti, presentazione, rielaborazione	<input type="checkbox"/>	f2.1, f2.2, f2.3 f2.4			
Giovane barkeeper: Preparazione, assistenza degli ospiti, presentazione, rielaborazione	<input type="checkbox"/>	f3.1, f3.2, f3.3 f3.4			

Istruzione e applicazione di:	3° sem.	Obiettivi di valutazione	Esercizi di pratica prof. in azienda	Indicazioni	Osservazioni
Servizio di ristorazione					
Svolgimento della giornata secondo le prenotazioni e le liste di controllo	<input type="checkbox"/>	c1.1, e2.2	322		
Mise en place	<input type="checkbox"/>	c1.2	212		
Apparecchiare coperti	<input type="checkbox"/>	c1.3, c1.5	112, 212	Coperti più impegnativi	
Consulenza degli ospiti e vendita	<input type="checkbox"/>	c2.2, c2.4, c2.5 c5.1	222		Anche in lingua straniera
Metodi di servizio, tecniche di servizio e presentazione	<input type="checkbox"/>	c3.1, c3.2	113, 114, 212, 311		
Ordinanza sulle derrate alimentari e gli oggetti d'uso	<input type="checkbox"/>	c4.1	303		
Qualità, caratteristiche sensoriali delle pietanze	<input type="checkbox"/>	c4.2	222		
Competenza complementare					
Giovane chef de rang: Preparazione, assistenza degli ospiti, presentazione, rielaborazione	<input type="checkbox"/>	f4.1, f4.2, f4.3 f4.4			
Organizzazione aziendale					
Concezione / programma aziendale	<input type="checkbox"/>	d5.1	310		
Punti d'interazione nell'azienda (reparti)	<input type="checkbox"/>	e2.2, e2.4	322		
Mezzi d'informazione e di comunicazione	<input type="checkbox"/>	d1.2	320	E-mail, telefono, social media	
Gestione della merce	<input type="checkbox"/>	e1.1, e1.2, e1.3			
Smaltimento	<input type="checkbox"/>	e4.1, e4.2	303		
Banchetto, evento e catering	<input type="checkbox"/>	b1.2, c1.6, e2.3 e2.4, e3.3	303, 320, 322	Mise en place speciale	

4° semestre: Ampliamento delle basi e consolidamento delle competenze complementari

Istruzione e applicazione di:	4° sem.	Obiettivi di valutazione	Esercizi di pratica prof. in azienda	Indicazioni	Osservazioni
Attività personali e loro conseguenze					
Assistenza degli ospiti dall'arrivo fino al commiato	<input type="checkbox"/>	a5.2	302	Osservazioni (feedback) degli ospiti	
Comunicazione con gli ospiti	<input type="checkbox"/>	a5.2	222, 302	Riferimento agli osservazioni (feedback) degli ospiti	
Servizio bevande					
Consulenza degli ospiti e vendita	<input type="checkbox"/>	b2.1, b2.3, b5.1	220		Anche in lingua straniera
Offerta di bevande e carte delle bevande	<input type="checkbox"/>	b2.5	222	Direttive legali, dichiarazione	
Metodi di servizio, tecniche di servizio e presentazione	<input type="checkbox"/>	a3.1, b3.2	210, 211, 221		
Qualità, caratteristiche sensoriali delle bevande	<input type="checkbox"/>	b2.4, b3.3, b4.2	110		
Protezione dell'ambiente e sostenibilità	<input type="checkbox"/>	b4.5	303		
Competenza complementare				Formazione sulla competenza complementare scelta	
Giovane sommelier: Preparazione, assistenza degli ospiti, presentazione, rielaborazione	<input type="checkbox"/>	f1.1, f1.2, f1.3 f1.4			
Giovane barista: Preparazione, assistenza degli ospiti, presentazione, rielaborazione	<input type="checkbox"/>	f2.1, f2.2, f2.3 f2.4			
Giovane barkeeper: Preparazione, assistenza degli ospiti, presentazione, rielaborazione	<input type="checkbox"/>	f3.1, f3.2, f3.3 f3.4			

Istruzione e applicazione di:	4° sem.	Obiettivi di valutazione	Esercizi di pratica prof. in azienda	Indicazioni	Osservazioni
Servizio di ristorazione					
Consulenza degli ospiti e vendita	<input type="checkbox"/>	c2.2, c2.4, c2.5 c5.1	222		Anche in lingua straniera
Metodi di cottura	<input type="checkbox"/>	c2.5	222, 311		
Metodi di servizio, tecniche di servizio e presentazione	<input type="checkbox"/>	c3.1, c3.2	113, 114, 212, 311 312		
Protezione dell'ambiente e sostenibilità	<input type="checkbox"/>	c4.5			
Competenza complementare					
Giovane chef de rang: Preparazione, assistenza degli ospiti, presentazione, rielaborazione	<input type="checkbox"/>	f4.1, f4.2, f4.3 f4.4			
Organizzazione aziendale					
Programma d'igiene aziendale	<input type="checkbox"/>	c4.3	303		
Protezione dell'ambiente e sostenibilità	<input type="checkbox"/>	c4.5	303		
Marketing	<input type="checkbox"/>	d4.2, d5.4	310, 321	Classificazioni, valutazioni	Forme di presentazione
Punti d'interazione nell'azienda (reparti)	<input type="checkbox"/>	e2.2, e2.4	322		
Gestione della merce	<input type="checkbox"/>	e1.1, e1.2, e1.3			
Smaltimento	<input type="checkbox"/>	c4.5, e4.1, e4.2	303		
Banchetto, evento e catering	<input type="checkbox"/>	b1.2, c1.6, e2.3 e2.4, e3.3	211, 303, 310, 320 322		

5° semestre: Professionalizzazione

Istruzione e applicazione di:	5° sem.	Obiettivi di valutazione	Esercizi di pratica prof. in azienda	Indicazioni	Osservazioni
Attività personali e loro conseguenze					
Assistenza degli ospiti dall'arrivo fino al commiato	<input type="checkbox"/>	a5.2	302	Osservazioni (feedback) degli ospiti	
Comunicazione con gli ospiti	<input type="checkbox"/>	a5.2	222, 302, 310		
Servizio bevande					
Consulenza degli ospiti e vendita	<input type="checkbox"/>	b2.1, b2.3	220		
Metodi di servizio, tecniche di servizio e presentazione	<input type="checkbox"/>	a3.1, b3.2	210, 211, 221, 312		
Qualità, caratteristiche sensoriali delle bevande	<input type="checkbox"/>	b2.4, b3.3, b4.2	110		
Competenza complementare				Formazione sulla competenza complementare scelta	
Giovane sommelier: Preparazione, assistenza degli ospiti, presentazione, rielaborazione	<input type="checkbox"/>	f1.1, f1.2, f1.3 f1.4			
Giovane barista: Preparazione, assistenza degli ospiti, presentazione, rielaborazione	<input type="checkbox"/>	f2.1, f2.2, f2.3 f2.4			
Giovane barkeeper: Preparazione, assistenza degli ospiti, presentazione, rielaborazione	<input type="checkbox"/>	f3.1, f3.2, f3.3 f3.4			

Istruzione e applicazione di:	5° sem.	Obiettivi di valutazione	Esercizi di pratica prof. in azienda	Indicazioni	Osservazioni
Servizio di ristorazione					
Consulenza degli ospiti e vendita	<input type="checkbox"/>	c2.2, c2.4, c2.5 d5.1	222		Anche in lingua straniera
Metodi di cottura	<input type="checkbox"/>	c2.5	222, 311		
Metodi di servizio, tecniche di servizio e presentazione	<input type="checkbox"/>	c3.1, c3.2	113, 114, 212, 311		
Competenza complementare					
Giovane chef de rang: Preparazione, assistenza degli ospiti, presentazione, rielaborazione	<input type="checkbox"/>	f4.1, f4.2, f4.3 f4.4			
Organizzazione aziendale					
Marketing	<input type="checkbox"/>	d4.2, d5.4	310, 321		
Formazione del prezzo di prodotti	<input type="checkbox"/>	d6.2	310		
Punti d'interazione nell'azienda (reparti)	<input type="checkbox"/>	e2.2, e2.4	322		
Gestione della merce	<input type="checkbox"/>	e1.1, e1.2, e1.3			
Smaltimento	<input type="checkbox"/>	e4.1, e4.2	303		
Banchetto, evento e catering	<input type="checkbox"/>	b1.2, c1.6, d5.6 e2.3, e2.4, e3.3	211, 303, 310, 320 322		

6° semestre: Applicazione in situazioni della pratica aziendale

Istruzione e applicazione di:	6° sem.	Obiettivi di valutazione	Esercizi di pratica prof. in azienda	Indicazioni	Osservazioni
Attività personali e loro conseguenze					
Assistenza degli ospiti dall'arrivo fino al commiato	<input type="checkbox"/>	a5.2	302	Osservazioni (feedback) degli ospiti	
Comunicazione con gli ospiti	<input type="checkbox"/>	a5.2	222, 302	Riferimento agli osservazioni (feedback) degli ospiti	
Servizio bevande					
Consulenza degli ospiti e vendita	<input type="checkbox"/>	b2.1, b2.3	220		
Metodi di servizio, tecniche di servizio e presentazione	<input type="checkbox"/>	a3.1, b3.2	210, 211, 221		
Qualità, caratteristiche sensoriali delle bevande	<input type="checkbox"/>	b2.4, b3.3, b4.2	110		
Competenza complementare				Formazione sulla competenza complementare scelta	
Giovane sommelier: Preparazione, assistenza degli ospiti, presentazione, rielaborazione	<input type="checkbox"/>	f1.1, f1.2, f1.3 f1.4			
Giovane barista: Preparazione, assistenza degli ospiti, presentazione, rielaborazione	<input type="checkbox"/>	f2.1, f2.2, f2.3 f2.4			
Giovane barkeeper: Preparazione, assistenza degli ospiti, presentazione, rielaborazione	<input type="checkbox"/>	f3.1, f3.2, f3.3 f3.4			

Istruzione e applicazione di:	6° sem.	Obiettivi di valutazione	Esercizi di pratica prof. in azienda	Indicazioni	Osservazioni
Servizio di ristorazione					
Consulenza degli ospiti e vendita	<input type="checkbox"/>	c2.2, c2.4, c2.5	222		
Metodi di servizio, tecniche di servizio e presentazione	<input type="checkbox"/>	c3.1, c3.2	113, 114, 212, 311		
Competenza complementare					
Giovane chef de rang: Preparazione, assistenza degli ospiti, presentazione, rielaborazione	<input type="checkbox"/>	f4.1, f4.2, f4.3 f4.4			
Organizzazione aziendale					
Marketing	<input type="checkbox"/>	d4.2, d5.4	310, 321		
Punti d'interazione nell'azienda (reparti)	<input type="checkbox"/>	e2.2, e2.4	322		
Gestione della merce	<input type="checkbox"/>	e1.1, e1.2, e1.3			
Smaltimento	<input type="checkbox"/>	e4.1, e4.2	303		
Banchetto, evento e catering	<input type="checkbox"/>	b1.2, c1.6, d5.6 e2.3, e2.4, e3.3	211, 303, 310, 320 322		

Attribuzione degli obiettivi di valutazione ai semestri da 1 a 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	Indicazioni	Osservazioni
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, eventi Coperti semplici Coperti impegnativi Coperti speciali	
a1.2 Utilizzare decorazioni di locali e tavoli per diversi scopi ed eventi. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
a1.3 Aver cura di elementi decorativi e assumersi la responsabilità di conservarne il valore. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
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 degli spazi del ristorante, stili di spazi e locali	
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"/>				

Legenda:

Casella con sfondo blu scuro = istruire e applicare in questo semestre

Casella con sfondo blu chiaro = approfondire in questo semestre

Indicazioni: sono completate dall'Oml

Osservazioni: sono completate della formatrice/dal formatore professionale

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	Indicazioni	Osservazioni
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 di ospiti dell'azienda	
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 degli ospiti	
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"/>			Modo di presentarsi (comportamento, effetti e conseguenze)	
a2.5 Prestare la necessaria attenzione all' igiene personale , ai gioielli , all' abbigliamento / uniformità , al linguaggio nonché alla gestualità secondo le direttive aziendali. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Abbigliamento professionale Igiene personale Igiene nel lavoro	

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	Indicazioni	Osservazioni
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 del servizio nell'azienda	
a3.2 Applicare disposizioni legali e standard aziendali di qualità . (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						

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	Indicazioni	Osservazioni
a4.1 Instaurare relazioni con collaboratori, superiori e ospiti in modo convincente, cooperativo e proficuo. (C4)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
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"/>						
a4.3 Mantenere la calma in situazioni frenetiche e inattese. (C3)		<input type="checkbox"/>						

Competenza operativa a5: Prendere nota delle osservazioni degli ospiti e adottare misure.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Osservazioni
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"/>				
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"/>				

Competenza operativa a6: Spiegare agli ospiti le tradizioni regionali e le specificità culturali.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Osservazioni
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"/>				

Competenza operativa a7: Consigliare gli ospiti in una seconda lingua nazionale o in inglese in merito alle offerte aziendali e comunicare con loro.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Osservazioni
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"/>					

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	Indicazioni	Osservazioni
b1.1 Preparare gli utensili necessari , in base alla pianificazione del giorno, per il servizio bevande secondo le 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"/>					Mise en place per buffet e locali destinati agli ospiti Utensili e apparecchiature	
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)			<input type="checkbox"/>					

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	Indicazioni	Osservazioni
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"/>		
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"/>		
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"/>		
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"/>				

Competenza operativa b3: Preparare e predisporre le bevande, presentarle e servirle agli ospiti.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Osservazioni
b3.1 Preparare e predisporre bevande secondo le ordinazioni degli ospiti e le direttive aziendali. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
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 le 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	
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"/>		

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	Indicazioni	Osservazioni
b4.1 Rispettare le disposizioni dell'ordinanza sulle derrate alimentari e gli oggetti d'uso con riferimento al servizio bevande. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
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"/>		
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"/>							
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"/>							
b4.5 Attuare principi e misure aziendali di protezione dell'ambiente e di sostenibilità con riferimento al servizio bevande. (C3)				<input type="checkbox"/>				

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	Indicazioni	Osservazioni
b5.1 Informare e consigliare gli ospiti oralmente in una seconda lingua nazionale o in inglese sull'offerta aziendale di bevande. (C3)			☐	☐				

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	Indicazioni	Osservazioni
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"/>					
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"/>					
c1.3 Impiegare determinati coperti per diversi gruppi di ospiti ed eventi. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
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"/>					
c1.5 Applicare procedure per apparecchiare coperti semplici e speciali. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
c1.6 Durante manifestazioni ed iniziative come banchetti, eventi, catering preparare la mise en place per il servizio di ristorazione conformemente alle liste di controllo (checklist) o alle direttive aziendali. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					

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	Indicazioni	Osservazioni
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"/>						
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"/>						
c2.4 Distinguere le varie forme di alimentazione dell'offerta aziendale e consigliare gli ospiti di conseguenza. (C3)		<input type="checkbox"/>						
c2.5 Informare e spiegare agli ospiti i metodi di cottura dell'offerta aziendale. (C3)				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
c2.6 Valutare la qualità delle pietanze dell'offerta aziendale e applicare misure per garantire la qualità . (C3)			<input type="checkbox"/>					
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"/>		

Competenza operativa c3: Preparare le pietanze davanti agli ospiti, disporle/impiattarle, presentarle e servirle agli ospiti.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Osservazioni
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"/>		
c3.2 Disporre/impiattare 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"/>		

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	Indicazioni	Osservazioni
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"/>					
c4.2 Valutare la qualità delle pietanze e attuare misure per garantire la qualità. (C3)				<input type="checkbox"/>				
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"/>					
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"/>						
c4.5 Applicare principi e misure aziendali di protezione dell'ambiente e di sostenibilità con riferimento al servizio di ristorazione. (C3)				<input type="checkbox"/>				

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	Indicazioni	Osservazioni
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"/>				

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	Indicazioni	Osservazioni
d1.1 Utilizzare il sistema di prenotazione dell'azienda. (C3)		<input type="checkbox"/>						
d1.2 Utilizzare mezzi di informazione e di comunicazione in funzione degli ospiti come pure elaborare e trasmettere documenti. (C4)			<input type="checkbox"/>					

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	Indicazioni	Osservazioni
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"/>						
d2.2 Preparare i conti e trasformare gli importi in altre valute , presentarli e spiegarli agli ospiti, infine procedere all'incasso. (C4)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
d2.3 Utilizzare, nella propria azienda, forme e mezzi di pagamento . (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
d2.4 Eseguire il conteggio giornaliero di chiusura . (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						

Competenza operativa d3: Utilizzare l'infrastruttura tecnica.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Osservazioni
d3.1 Utilizzare macchine, apparecchi e utensili e, se necessario, spiegarlo agli ospiti. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						

Competenza operativa d4: Analizzare e interpretare le osservazioni e le valutazioni degli ospiti.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Osservazioni
d4.1 Annotare le osservazioni degli ospiti , trasmetterle a chi di competenza e reagire in modo appropriato. (C4)			<input type="checkbox"/>					
d4.2 Analizzare dati e valutazioni degli ospiti e definire misure efficaci dal punto di vista pubblicitario. (C4)					<input type="checkbox"/>			

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	Indicazioni	Osservazioni
d5.1 Definire l'importanza del programma aziendale per il proprio campo di attività. (C3)					<input type="checkbox"/>			
d5.2 Analizzare l' offerta aziendale secondo i principi del marketing mix. (C4)					<input type="checkbox"/>			
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"/>			

Competenza operativa d6: Spiegare e giustificare la composizione dei prezzi di pietanze e bevande. > Collegare con l'offerta settimanale								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Osservazioni
d6.2 Spiegare e giustificare agli ospiti la struttura dei costi e la composizione dei prezzi di prodotti scelti. (C4)					<input type="checkbox"/>			

Campo di competenze operative e: Garanzia dei processi logistici e del mantenimento del valore

Per le aziende gastronomiche è importante poter contare su procedure perfettamente funzionali, che da una parte, come stabilito dalle disposizioni legali e aziendali, garantiscano in particolare l'igiene, la sicurezza sul lavoro, la protezione antincendio e la protezione della salute. D'altra parte, l'igiene si rivela determinante ai fini della qualità dei prodotti nonché del mantenimento del valore. Gli impiegati di ristorazione collaborano con impegno e consapevolezza alla formulazione di tali disposizioni e le applicano durante l'esercizio quotidiano.

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

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Osservazioni
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"/>				
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"/>				
e1.3 Svolgere l' inventario della merce dell'azienda secondo le direttive e aggiornare le liste d'inventario. (C3)				<input type="checkbox"/>				

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	Indicazioni	Osservazioni
e2.1 Utilizzare gli strumenti di pianificazione del lavoro . (C3)			<input type="checkbox"/>					
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"/>				
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"/>					
e2.4 Utilizzare e, se necessario, completare i documenti come le liste di controllo (checklist), gli elenchi di materiale, ecc. (C3)			<input type="checkbox"/>					

Competenza operativa e3: Preparare il buffet delle bevande e predisporre la zona riservata allo sparcchiamento.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Osservazioni
e3.1 Utilizzare impianti e apparecchiature al buffet delle bevande e attuare le procedure in modo ottimale. (C3)	<input type="checkbox"/>							
e3.2 Pulire il buffet delle bevande e le apparecchiature, verificare le scorte (consultare gli elenchi) e completarle. (C3)	<input type="checkbox"/>							
e3.3 Organizzare il settore dell'office (zona riservata allo sparcchiamento) , tenendo conto delle direttive in materia di igiene. (C3)	<input type="checkbox"/>							

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	Indicazioni	Osservazioni
e4.1 Smaltire merci, rifiuti e residui in modo economico ed ecologico. (C3)	<input type="checkbox"/>							
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 riutilizzazione (C4)	<input type="checkbox"/>							

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	Indicazioni	Osservazioni
e5.1 Utilizzare secondo le direttive macchine, apparecchiature e strumenti di lavoro per la pulizia . (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
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"/>						
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"/>						
e5.4 Utilizzare prodotti di pulizia in modo economico ed ecologico. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						

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 acquisire è determinata dall'azienda di formazione entro la fine del primo anno di tirocinio.

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

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Osservazioni
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"/>				
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"/>				
f1.3 Presentazione Presentare in modo gradevole e professionalmente corretto vini e birre e servirli . (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
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"/>				

Competenza complementare f2: Come giovane barista: Preparare e servire miscele particolari a base di tè e caffè.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Osservazioni
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"/>				
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 (corretta terminologia professionale). (C3) Spiegare i metodi di produzione sostenibili e la qualità dei singoli prodotti. (C4)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
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"/>				
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"/>				

Competenza operativa f3: Come giovane barkeeper: Consigliare gli ospiti su una vasta offerta di long drink, preparare e servire cocktail sofisticati.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Osservazioni
<p>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)</p>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<p>f3.2 Assistenza degli ospiti Fare raccomandazioni specifiche dell'offerta. (C3) Fornire agli ospiti informazioni su singole bevande e ricette in inglese utilizzando la terminologia professionale corretta. (C3) Assistere segmenti di ospiti multiculturali in funzione delle esigenze e delle aspettative. (C3)</p>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<p>f3.3 Presentazione Mettere in pratica le ricette del bar. (C3) Sviluppare proprie creazioni secondo l'offerta aziendale e le richieste degli ospiti. (C5) Creare una piacevole esperienza per gli ospiti con l'impiego di effetti speciali (effetti show). (C3)</p>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<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) Controllare sensorialmente bevande e superalcolici, e attribuirli ai gruppi di superalcolici/liquori. (C4)</p>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

Competenza complementare f4: Come giovane chef de rang: Preparare pietanze particolari davanti agli ospiti con la tecnica del flambé, della sfilettatura, dell'affettatura e della marinatura, presentarle e servirle.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Osservazioni
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) Concludere accordi con i punti di interazione nell'azienda (es. cucina). (C3) Sviluppare proprie creazioni conformemente all'offerta di ristorazione dell'azienda (fiammeggiatura, marinatura, ecc.). (C5)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
f4.2 Assistenza degli ospiti Spiegare agli ospiti la creazione e la preparazione di pietanze. (C2) Creare una piacevole esperienza per gli ospiti con l'impiego di effetti speciali (effetti show) . (C4)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
f4.3 Presentazione Produrre e suddividere pietanze di fronte agli ospiti: fiammeggiare, sfilettare, affettare, marinare, ecc., e disporre in modo attraente. (C5)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
f4.4 Rielaborazione Effettuare un controllo sensoriale e qualitativo delle pietanze e attuare i rispettivi miglioramenti. (C4)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

