



Regolamento per lo svolgimento dei corsi interaziendali

Impiegata di ristorazione AFC/Impiegato di ristorazione AFC
Addetta di ristorazione CFP/Addetto di ristorazione CFP

Sommario

| | | |
|----------|--|----------|
| 1 | Basi dei corsi interaziendali | 1 |
| 1.1 | Legge federale sulla formazione professionale (LFPr)..... | 1 |
| 1.2 | Ordinanza sulla formazione professionale (OFPr) | 1 |
| 1.3 | Ordinanze sulle formazioni professionale di base per..... | 1 |
| 1.4 | Piani di formazione per le formazioni professionale di base per | 1 |
| 1.5 | Altre basi | 1 |
| 2 | Organizzazione dei corsi interaziendali | 2 |
| 2.1 | Ente responsabile | 2 |
| 2.2 | Durata e periodo | 2 |
| 2.3 | Organi | 2 |
| 2.3.1 | Commissione di vigilanza | 2 |
| 2.3.2 | Commissioni dei corsi..... | 3 |
| 2.3.3 | Centri CI oppure terzi luoghi di formazione comparabili..... | 3 |
| 3 | Direttive didattiche | 4 |
| 3.1 | Linee guida metodologico-didattiche di carattere generale | 4 |
| 4 | Requisiti richiesti a istruttrici CI e istruttori CI | 5 |
| 4.1 | Capacità professionali | 5 |
| 4.2 | Qualità personali / atteggiamento | 5 |
| 4.3 | Corso per formatori professionali | 5 |
| 4.4 | Formazione pedagogico-professionale (art. 45 OFPr) | 5 |
| 4.5 | Competenze metodologico-didattiche | 5 |
| 4.6 | Idoneità all'attività di istruzione | 5 |
| 4.7 | Conoscenze di psicologia giovanile..... | 5 |
| 4.8 | Attitudine alla direzione..... | 5 |
| 4.9 | Conoscenze delle prescrizioni in materia di formazione | 5 |
| 5 | Pianificazione dei corsi | 6 |
| 5.1 | Pianificazione delle scadenze per i corsi interaziendali (modello) Impiegata di ristorazione AFC/Impiegato di ristorazione AFC..... | 6 |
| 5.2 | Pianificazione delle scadenze per i corsi interaziendali (modello) Addetta di ristorazione CFP/Addetto di ristorazione CFP | 6 |
| 5.3 | Durata dei corsi interaziendali e convocazione ai corsi..... | 6 |
| 6 | Garanzia della qualità | 7 |
| 7 | Linee guida per l'equipaggiamento di spazi e aule dei corsi interaziendali | 7 |
| 7.1 | Requisiti richiesti al centro CI | 7 |
| 7.2 | Requisiti richiesti al luogo di formazione CI per le competenze complementari (solo AFC) | 8 |
| 7.2.1 | Giovane sommelier | 8 |
| 7.2.2 | Giovane barista..... | 8 |
| 7.2.3 | Giovane barkeeper | 8 |
| 7.2.4 | Giovane chef de rang | 8 |

| | | |
|----------|---|-----------|
| 8 | Ripartizione dei corsi interaziendali I – V | |
| | Impiegata di ristorazione AFC/Impiegato di ristorazione AFC..... | 9 |
| 8.1 | Corso interaziendale I..... | 9 |
| 8.2 | Corso interaziendale II..... | 10 |
| 8.3 | Corso interaziendale III..... | 11 |
| 8.4 | Corso interaziendale IV..... | 12 |
| 8.5 | Corso interaziendale V..... | 13 |
| 8.6 | Contenuti didattici generali..... | 14 |
| 9 | Ripartizione dei corsi interaziendali I – IV | |
| | Addetta di ristorazione CFP/Addetto di ristorazione CFP..... | 15 |
| 9.1 | Corso interaziendale I..... | 15 |
| 9.2 | Corso interaziendale II..... | 16 |
| 9.3 | Corso interaziendale III..... | 17 |
| 9.4 | Corso interaziendale IV..... | 17 |
| 9.5 | Contenuti didattici generali..... | 18 |

1 Basi dei corsi interaziendali

Hotel & Gastro *formation* Svizzera è l'organizzazione del mondo del lavoro (oml) responsabile per le formazioni professionali di base nella ristorazione e nell'industria alberghiera. Emanata il presente regolamento per lo svolgimento dei corsi interaziendali (CI) basato sui piani di formazione relativi alle ordinanze del 6 novembre 2018 sulle formazioni professionali di base per Impiegata di ristorazione AFC/ Impiegato di ristorazione AFC e per Addetta di ristorazione CFP/Addetto di ristorazione CFP. Il regolamento si rivolge alle organizzazioni cantonali o regionali di Hotel & Gastro *formation* Svizzera nonché alle loro istruttrici CI e ai loro istruttori CI.

1.1 Legge federale sulla formazione professionale (LFPr)

Del 13 dicembre 2002, art. 23

1.2 Ordinanza sulla formazione professionale (OFPr)

Del 19 novembre 2003, art. 32

1.3 Ordinanze sulle formazioni professionali di base per

- Impiegata di ristorazione AFC/Impiegato di ristorazione AFC, 6 novembre 2018
- Addetta di ristorazione CFP/Addetto di ristorazione CFP, 6 novembre 2018

1.4 Piani di formazione per le formazioni professionali di base per

- Impiegata di ristorazione AFC/Impiegato di ristorazione AFC, 6 novembre 2018
- Addetta di ristorazione CFP/Addetto di ristorazione CFP, 6 novembre 2018

Nei piani di formazione sono elencati i campi di competenze operative, le competenze operative e gli obiettivi di valutazione per tutti i tre luoghi di formazione.

1.5 Altre basi

- Regolamento della CSFP sui sussidi ai corsi interaziendali (CI) del 20 febbraio 2018

2 Organizzazione dei corsi interaziendali

I corsi interaziendali completano la formazione professionale pratica e quella scolastica. Tutte le persone in formazione sono obbligate a frequentare i corsi (art. 19, 23 LFPr).

2.1 Ente responsabile

I corsi sono organizzati da Hotel & Gastro *formation* Svizzera e dalle sue organizzazioni cantonali e regionali.

2.2 Durata e periodo

I corsi interaziendali per Impiegata di ristorazione AFC/Impiegato di ristorazione AFC hanno la seguente durata:

- | | |
|---|------------------------------|
| • nel primo anno di tirocinio (corsi 1 e 2) | ogni corso 4 giorni di 8 ore |
| • nel secondo anno di tirocinio (corsi 3 e 4) | ogni corso 4 giorni di 8 ore |
| • nel terzo anno di tirocinio (corso 5) | 4 giorni di 8 ore |
| Totale | 20 giorni |

I corsi interaziendali per Addetta di ristorazione CFP/Addetto di ristorazione CFP hanno la seguente durata:

- | | |
|---|------------------------------|
| • nel primo anno di tirocinio (corsi 1 e 2) | ogni corso 4 giorni di 8 ore |
| • nel secondo anno di tirocinio (corsi 3 e 4) | ogni corso 4 giorni di 8 ore |
| Totale | 16 giorni |

Nell'ultimo semestre delle formazioni professionali di base non ha luogo nessun corso interaziendale.

Nell'ambito dei corsi specializzati intercantonali i corsi interaziendali costituiscono una parte integrante dei corsi a blocchi. L'azienda con internato e infrastruttura di un albergo e i settori di attività per persone in formazione rappresentano campi di esercitazione ideali per i corsi interaziendali.

2.3 Organi

Gli organi dei corsi sono:

- la commissione di vigilanza
- la commissione dei corsi
- i centri CI oppure terzi luoghi di formazione comparabili

Le commissioni si autocostruiscono e si dotano di un regolamento organizzativo. Le competenti autorità cantonali hanno il diritto di accedere ai corsi in qualsiasi momento.

2.3.1 Commissione di vigilanza

La commissione di vigilanza è il comitato di Hotel & Gastro *formation* Svizzera del quale fanno parte i rappresentanti dei partner sociali dell'industria alberghiera e della ristorazione conformemente allo statuto di Hotel & Gastro *formation* Svizzera.

Il comitato di Hotel & Gastro *formation* Svizzera provvede ad applicare in modo uniforme il presente regolamento a livello svizzero e, in particolare, svolge i seguenti compiti:

- Emanazione di un programma di formazione per i corsi interaziendali (Booklet istruttrici CI/istruttori CI) in base all'ordinanza sulla formazione professionale di base e al piano di formazione.
- Emanazione di un regolamento per lo svolgimento dei corsi interaziendali nonché per l'equipaggiamento degli spazi e delle aule corrispondenti.

2.3.2 Commissioni dei corsi

Le organizzazioni regionali e cantonali di Hotel & Gastro *formation* Svizzera sono impiegate come commissioni dei corsi ai sensi dell'art. 24 dell'ordinanza in materia di formazione. Ente responsabile, composizione e compiti sono menzionati nello statuto delle organizzazioni cantonali e regionali di Hotel & Gastro *formation* Svizzera. Nelle organizzazioni cantonali e regionali di Hotel & Gastro *formation* Svizzera i Cantoni partecipanti hanno diritto a un seggio e al diritto di voto in materia di corsi interaziendali. Nella commissione dei corsi deve essere garantito almeno un seggio a una rappresentante/un rappresentante dei Cantoni. Nella commissione dei corsi si raccomanda di nominare, come consulenti, una rappresentanza sia degli insegnanti delle scuole professionali sia delle istruttrici CI/degli istruttori CI. Tutte le questioni organizzative devono essere disciplinate internamente nell'organizzazione cantonale o regionale. Di norma, fra le organizzazioni cantonali e regionali e i Cantoni con sede dei CI viene stipulato un mandato di prestazione.

Gli organi responsabili delle organizzazioni competenti svolgono segnatamente i seguenti compiti:

- Elaborano il programma dei corsi e gli orari sulla base del programma di formazione (Booklet istruttrici CI/istruttori CI) per i corsi interaziendali allestito dalla commissione di vigilanza.
- Elaborano preventivi di spesa e conteggi finali.
- Fissano e fatturano i contributi delle aziende di tirocinio.
- Allestiscono la richiesta di sussidio ai Cantoni partecipanti.
- Stabiliscono le istruttrici CI e gli istruttori CI sulla base dei requisiti richiesti menzionati al punto 4.
- Assicurano che vengano preparati gli spazi e le aule dei corsi e i rispettivi equipaggiamenti.
- Fissano le date dei corsi interaziendali e gestiscono le pubblicazioni e le convocazioni.
- Garantiscono l'insegnamento nelle scuole professionali durante i corsi interaziendali d'intesa con le scuole professionali e le aziende di tirocinio coinvolte.
- Vigilano sull'attività di formazione e provvedono affinché vengano raggiunti gli obiettivi dei corsi.
- Se necessario, provvedono a preparare vitto e alloggio.
- Redigono un rapporto sui corsi interaziendali all'attenzione dei Cantoni partecipanti.
- Informano le aziende di tirocinio sui corsi interaziendali.

2.3.3 Centri CI oppure terzi luoghi di formazione comparabili

Con centri CI si intendono gli spazi, le aule, gli equipaggiamenti e la loro gestione per lo svolgimento dei corsi interaziendali. Se i corsi interaziendali vengono svolti negli spazi delle organizzazioni cantonali o regionali di Hotel & Gastro *formation* Svizzera, può capitare che alcuni compiti si sovrappongano con quelli della commissione dei corsi.

3 Direttive didattiche

- I corsi interaziendali completano la formazione professionale pratica e quella scolastica. Essi mirano a introdurre le persone in formazione nelle capacità e competenze fondamentali della professione: tutto questo avviene in coordinamento con la scuola professionale e l'azienda di tirocinio.
- Al punto 3.2 del piano di formazione sono menzionati i campi di competenze operative, le competenze operative e al punto 4 gli obiettivi di valutazione per i corsi interaziendali e gli altri luoghi di formazione.
- Nell'ambito dei corsi specializzati intercantionali i corsi interaziendali costituiscono una parte integrante dei corsi a blocchi.

3.1 Linee guida metodologico-didattiche di carattere generale

- L'intero processo di apprendimento è almeno altrettanto importante del risultato finale. Vivere una positiva cultura dell'errore vi contribuisce in modo determinante. Si dovrebbe prestare sufficiente attenzione all'analisi delle esperienze fatte durante il processo di apprendimento sia nel campo professionale specifico sia in quello interpersonale (es. lavoro nel team, affidabilità, affrontare e gestire situazioni conflittuali, ecc.).
- A dipendenza della situazione e/o della tematica, il numero di lezioni indicato può essere suddiviso in singole unità didattiche, in giornate intere o in mezza giornate di formazione. Nel limite del possibile, è necessario prestare attenzione al collegamento in rete con l'insegnamento impartito nella scuola professionale (conoscenze professionali e cultura generale).
- Nei corsi interaziendali si trasmettono, si applicano, si mettono in atto, si esercitano e, se necessario, si correggono e si migliorano le capacità, le abilità e le conoscenze professionali fondamentali. Allo stesso tempo, questo quadro (anche nei corsi a blocchi svolti a livello di internato) offre delle possibilità di sostenere in modo mirato le persone in formazione affinché pianifichino autonomamente i lavori per sé stessi e i gruppi di lavoro, li svolgano, li controllino e, contemporaneamente, imparino ad assumere responsabilità.

4 Requisiti richiesti a istruttrici CI e istruttori CI

Base: art. 45 LFPr e art. 45 risp. 47 OFPr

Le istruttrici CI e gli istruttori CI dispongono in misura equilibrata di competenze professionali, metodologiche e sociali.

4.1 Capacità professionali

Le istruttrici CI e gli istruttori CI possiedono un attestato professionale federale (ossia devono aver assolto un esame di professione) della professione in cui insegnano e dispongono di ampie conoscenze professionali o tecniche. Dovrebbero già aver esercitato funzioni a livello di quadri medi o superiori.

4.2 Qualità personali / atteggiamento

All'inizio della loro attività, le istruttrici CI e gli istruttori CI dovrebbero avere almeno 24 anni. Fintanto che istruttrici CI e istruttori CI si intendono con i giovani e le persone in formazione partecipano con gioia ai corsi interaziendali, non è necessario stabilire un'età massima per concludere il rapporto d'impiego in seguito a motivi di età.

Le istruttrici CI e gli istruttori CI sono modelli ed esempi dal punto di vista umano e sociale. Garantiscono una formazione orientata agli obiettivi senza pregiudicare la salute fisica, mentale o morale delle persone in formazione.

4.3 Corso per formatori professionali

Le istruttrici CI e gli istruttori CI sono obbligati a frequentare il corso per formatori professionali.

4.4 Formazione pedagogico-professionale (art. 45 OFPr)

Istruttrici CI e istruttori CI dei corsi interaziendali o nei terzi luoghi di formazione comparabili dispongono di:

- un titolo di formazione professionale superiore o una qualifica equivalente nel campo in cui insegnano;
- due anni di pratica professionale nel campo d'insegnamento dopo aver assolto la formazione professionale superiori;
- una formazione pedagogico-professionale della durata di:
 - 600 ore di studio, se operano a titolo principale,
 - 300 ore di studio, se operano a titolo accessorio.

4.5 Competenze metodologico-didattiche

Istruttrici CI e istruttori CI hanno conoscenze metodologico-didattiche di base che dimostrano di possedere in occasione di una lezione di prova alla commissione dei corsi.

4.6 Idoneità all'attività di istruzione

Istruttrici CI e istruttori CI devono essere in grado di creare situazioni di apprendimento che consentono alle persone in formazione di sviluppare le necessarie competenze operative.

4.7 Conoscenze di psicologia giovanile

Istruttrici CI e istruttori CI devono conoscere bene il mondo della sensibilità e dei problemi delle persone in formazione. Assumono una posizione di fiducia.

4.8 Attitudine alla direzione

La conduzione di classi comprendenti fino a 15 persone in formazione nello stesso anno di tirocinio presuppone un'autorità naturale. Per le classi CFP si consigliano classi di dimensioni ridotte. In questo ambito sono richiesti il buon esempio e solide conoscenze professionali.

4.9 Conoscenze delle prescrizioni in materia di formazione

Siccome le persone in formazione, con domande professionali, si rivolgono spesso a istruttrici CI e istruttori CI, è importante che questi dispongano di approfondite conoscenze sui contenuti delle ordinanze sulla formazione professionale e dei piani di formazione.

5 Pianificazione dei corsi

5.1 Pianificazione delle scadenze per i corsi interaziendali (modello) Impiegata di ristorazione AFC/Impiegato di ristorazione AFC

| 1° anno di tirocinio | ago. | sett. | ott. | nov. | dic. | gen. | feb. | mar. | apr. | mag. | giu. | lug. |
|----------------------|------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| AFC | CI 1 | | | | | | | | CI 2 | | | |

| 2° anno di tirocinio | ago. | sett. | ott. | nov. | dic. | gen. | feb. | mar. | apr. | mag. | giu. | lug. |
|----------------------|------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| AFC | | | CI 3 | | | CI 4 | | | | | | |

| 2° anno di tirocinio | ago. | sett. | ott. | nov. | dic. | gen. | feb. | mar. | apr. | mag. | giu. | lug. |
|----------------------|------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| AFC | | | CI 5 | | | | | | | | | |

Per motivi organizzativi le variazioni sono possibili in misura limitata.

5.2 Pianificazione delle scadenze per i corsi interaziendali (modello) Addetta di ristorazione CFP/Addetto di ristorazione CFP

| 1° anno di tirocinio | ago. | sett. | ott. | nov. | dic. | gen. | feb. | mar. | apr. | mag. | giu. | lug. |
|----------------------|------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| CFP | CI 1 | | | | | CI 2 | | | | | | |

| 2° anno di tirocinio | ago. | sett. | ott. | nov. | dic. | gen. | feb. | mar. | apr. | mag. | giu. | lug. |
|----------------------|------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| CFP | CI 3 | | | | CI 4 | | | | | | | |

Per motivi organizzativi le variazioni sono possibili in misura limitata.

5.3 Durata dei corsi interaziendali e convocazione ai corsi

I corsi interaziendali durano

- complessivamente 20 giornate di formazione di 8 ore ciascuna per le persone in formazione nella formazione professionale di base per Impiegata di ristorazione AFC/Impiegato di ristorazione AFC
- complessivamente 16 giornate di formazione di 8 ore ciascuna per le persone in formazione nella formazione professionale di base per Addetta di ristorazione CFP/Addetto di ristorazione CFP

Di regola, la durata dei singoli corsi è di quattro giorni di 8 ore ciascuno (il quinto giorno è trascorso nella scuola professionale). Nell'ordinanza sulla formazione professionale della rispettiva professione potete trovare le possibili variazioni.

L'unità più piccola dura una giornata.

Nell'ultimo semestre della formazione professionale di base non ha luogo nessun corso interaziendale.

Le persone in formazione sono convocate ai corsi interaziendali almeno quattro settimane prima dell'inizio del rispettivo corso. Con la convocazione viene comunicato loro il programma del corso.

6 Garanzia della qualità

Dal 2010 i corsi sono valutati secondo i criteri del sistema di qualità dei Cantoni «QualCI».

Su richiesta, Hotel & Gastro *formation* Svizzera offre alle organizzazioni cantonali e regionali la possibilità di visitare periodicamente i corsi e, se necessario, di fornire un feedback consultivo e di supporto.

7 Linee guida per l'equipaggiamento di spazi e aule dei corsi interaziendali

Le disposizioni (ordinanze sulle formazioni professionale, piani di formazione, ecc.), e le disposizioni legali della legge federale sulle derrate alimentari e delle relative ordinanze di applicazione rappresentano la base per organizzare ed equipaggiare spazi e aule destinati ai corsi interaziendali. Qui di seguito sono elencati i punti principali cui prestare attenzione per attuare i contenuti di apprendimento nel campo dell'igiene e dell'organizzazione del lavoro menzionati nel presente regolamento.

La sicurezza sul lavoro deve essere garantita in ogni momento. Le istruttrici CI e gli istruttori CI sono responsabili, a titolo di supporto, della trasmissione delle misure secondo l'allegato 2 (Misure accompagnatorie concernenti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute nella rispettiva professione).

7.1 Requisiti richiesti al centro CI

- Un'illuminazione appropriata e una sufficiente luce naturale garantiscono un modo sicuro di lavorare.
- Guardaroba con armadi chiudibili a chiave, possibilità di cambiarsi d'abito nonché WC.
- La farmacia, collocata in un posto protetto e segnalato correttamente, deve essere facilmente accessibile.
- Aula di teoria con beamer, possibilità di caricare i laptops dei corsisti e accesso a WLAN, stampante, ecc.
- PC/laptop con software del ramo e stampante per istruttrici CI e istruttori CI.
- Sala di ristorazione con luce naturale e buona ventilazione e dotata di appropriati armadi a incasso o side-boards.
- Buffet delle bevande con rispettive possibilità di refrigerazione, lavastoviglie per bicchieri, macchina per preparare il ghiaccio e macchina da caffè.
- Office per sparcchiamento e postazione per la distribuzione di pietanze.
- Tavoli per ospiti con sedie appropriate in numero sufficiente.
- Guéridon appropriati (mobili, ossia muniti di rotelle) per svolgere i diversi tipi di servizio.
- Biancheria da tavola necessaria e appropriata compresi i mollettoni, ecc.
- Materiale di servizio necessario come bicchieri di diversi tipi, caraffe, posate, utensili per il bar, stoviglie, utensili per tranciare e sfilettare, coltelli per il formaggio, portacondimenti (menage), materiale decorativo, articoli di carta, ecc.
- Diversi taglieri, utensili di pulizia necessari per garantire l'igiene.
- Sistema di cassa con diverse possibilità di fatturazione (terminale / sumUp, ecc.)

7.2 Requisiti richiesti al luogo di formazione CI per le competenze complementari (solo AFC)

Alla fine del primo anno di tirocinio, i formatori professionali stabiliscono la competenza complementare che la persona in formazione deve sviluppare. Si sceglie una delle quattro possibili competenze complementari che viene assolta nel corso aziendale 4.

7.2.1 Giovane sommelier

- Armadio climatizzato per conservare i vini alla temperatura corretta
- Caraffe con forme diverse e bicchieri appropriati per il vino
- Scelta di bicchieri e tazze per la birra
- Offerta appropriata di vini e birre a scopo esercitativo

7.2.2 Giovane barista

- Portafiltro con ugello per vapore, postazione per vuotare il portafiltro
- Macinacaffè
- Diverse miscele di caffè
- Ampia scelta di bicchieri per caffè e stoviglie
- Stoviglie e bicchieri appropriati per i diversi servizi di tè e varietà di tè

7.2.3 Giovane barkeeper

- Infrastruttura per il bar oppure appropriate superfici di lavoro ergonomiche
- Ampia scelta di bicchieri e utensili per il bar
- Offerta appropriata di bevande a scopo esercitativo
- Campana da fumo per effetti speciali

7.2.4 Giovane chef de rang

- Utensili per flambare, tagliare e sfilettare
- Stoviglie diverse per impiattare e planetarie
- Offerta appropriata di pietanze a scopo esercitativo

8 Ripartizione dei corsi interaziendali 1 – 5 Impiegata di ristorazione AFC/Impiegato di ristorazione AFC

8.1 Corso interaziendale 1

| Temi | Numeri obiettivi di valutazione |
|---|------------------------------------|
| Ristoratrice/ristoratore | |
| Presenza personale, igiene personale, accogliere gli ospiti, comunicazione con gli ospiti Abbigliamento professionale, regole comportamentali | a2.3, a2.4, a2.5 |
| Ambiente e organizzazione degli spazi e dei locali (arieggiare, luce, musica) | a1.4 |
| Servizio bevande | |
| Mise en place, utensili di lavoro: bicchieri | b1.1, b1.2 |
| Introduzione alla vendita (bisogni degli ospiti, struttura del colloquio di vendita, psicologia di vendita) | a2.2 |
| Vendita, preparazione, presentazione di bevande comprese le tecniche di servizio | b2.1, b2.3, b2.4, b3.1, b3.2, b3.3 |
| Aperitivi (guarnizioni, bicchieri, mescita) | b2.1, b2.4, b3.1, b3.2, b3.3 |
| Vendita di bevande sciolte e in bottiglia (compreso il servizio dei vini) | b2.1, b2.4, b3.1, b3.2, b3.3 |
| Bevande a base di latte (bevande a base di cacao) | b2.1, b2.4, b3.1, b3.2, b3.3 |
| Tè, tisane, infusi (semplice servizio di tè) | b2.1, b2.4, b3.1, b3.2, b3.3 |
| Servizio di caffè (caffè, espresso) | b2.1, b2.4, b3.1, b3.2, b3.3 |
| Servizio di ristorazione | |
| Mise en place, utensili di lavoro: tavoli, posate, stoviglie | c1.2 |
| Introduzione alla vendita (bisogni degli ospiti, struttura del colloquio di vendita, psicologia di vendita) | a2.2 |
| Forme dei tavoli, coperto di base internazionale, coperto per menù Piegare tovaglioli, set da tavola, striscia centrotavola, tovaglia | a1.1, a1.2, c1.3, c1.5 |
| Illustrare, raccomandare e vendere un'offerta di piatti e pietanze | c2.1, c2.5, c2.6 |
| Tecniche di servizio e regole di servizio: servizio con piatto di portata (alla francese), servizio al piatto (all'italiana), tecniche di portare i piatti e tecniche di esposizione e disposizione | c3.1, c3.2 |
| Organizzazione aziendale | |
| Spazi, locali e organizzazione del centro di corsi interaziendali e dell'azienda di tirocinio | a1.4, a1.5, d3.1 |
| Sicurezza sul lavoro, protezione della salute, comportamento in caso di incendio | b4.4, c4.4 |
| Organizzazione del buffet, office, funzionamento dei macchinari | e3.1, e3.2, e3.3 |
| Pulizia della macchina per il caffè (macinacaffè, dispositivo portafiltro, emulsionatore del latte) | e2.4, e5.1, e5.2, e5.4 |
| Pulizia del pavimento | e5.2, e5.4 |

8.2 Corso interaziendale 2

| Temi | Numeri obiettivi di valutazione |
|--|---------------------------------|
| Ristoratrice/ristoratore | |
| Accogliere e salutare gli ospiti, presenza personale Comunicare con gli ospiti, condurre colloqui con gli ospiti | a2.2, a2.3, a2.4, a2.5 a3.1 |
| Elementi decorativi (ambiente degli spazi e dei locali) | a1.2, a1.3, a1.4 |
| Servizio bevande | |
| Vendita attiva, mezzi ausiliari per la vendita (l'elenco dei vini e delle bevande), condurre colloqui di vendita | b2.3 |
| Servizio dei vini: vino bianco, vino rosé, vino rosso, spumante, portabottiglie | b2.1, b2.4, b3.1, b3.2, b3.3 |
| Bevande a base di latte: frappé, shake | b2.1, b2.4, b3.1, b3.2, b3.3 |
| Caffè: cappuccino, latte macchiato, caffè Lutz, caffè corretto | b2.1, b2.4, b3.1, b3.2, b3.3 |
| Tè: tipi e varietà di tè (tè nero, tè verde), tisane, infusi Servizio di tè (porzione, tazza, caraffa) | b2.1, b2.4, b3.1, b3.2, b3.3 |
| Servizio di ristorazione | |
| Vendita attiva, mezzi ausiliari per la vendita (l'elenchi delle pietanze), condurre colloqui di vendita | c2.8 |
| Marinare semplici antipasti davanti all'ospite e dividerli in porzioni | c3.1, c3.2 |
| Dividere in porzioni dolci / crostate / torte | c3.1, c3.2 |
| Servizio di formaggi | c3.1, c3.2 |
| Coperti più impegnativi: forme dei tavoli, piegare tovaglioli | c1.4 |
| Buffet: colazione (buffet), buffet per la pausa durante i seminari | c1.4, c3.2 |
| Servizio à la carte (introduzione): scelta di prodotti contenuti nell'elenco delle pietanze per i corsi interaziendali | c3.1, c3.2 |
| Organizzazione aziendale | |
| Sistemi di ordinazione e sistemi di cassa Allestimento della fattura, incasso (con e senza denaro contante) | d2.1, d2.2, d2.3 |
| Protezione dell'ambiente e sostenibilità Smaltimento | e4.1, e4.2 |

8.3 Corso interaziendale 3

| Temi | Numeri obiettivi di valutazione |
|---|--|
| Ristoratrice/ristoratore | |
| Riconoscere i bisogni degli ospiti di diversi target, agire e comportarsi di conseguenza | a2.2, a2.3, a2.4, a2.5 |
| Competenza nel modo di presentarsi, etica professionale, applicare le forme comportamentali | a2.3, a2.4, a4.1, a4.2, a4.3 |
| Consulenza e vendita con mezzi ausiliari per la vendita (voiture-service) | b2.3, d5.4 |
| Organizzazione degli spazi e dei locali, ambiente | a1.3, a1.4 |
| Possibili decorazioni (tematiche, fiori) | a1.2 |
| Pianificazione di eventi, preparazione e svolgimento Composizione di menù, colloquio concernente il menù Mezzi ausiliari per la vendita / forme di presentazione Accogliere, ricevere l'ordinazione per un banchetto Documenti / liste di controllo Ambiente / decorazioni / infrastruttura Infrastruttura tecnica Mise en place Buffet, forme di presentazione Sostenibilità, evitare resti di cibo (Food-Waste) | a1.1, a1.5, a3.1, b1.2, c1.3, c1.4, d5.4, e2.4, e4.1 |
| Servizio bevande | |
| Servizio dei vini (approfondimento): arieggiare e decantare Scelta del bicchiere corretto, degustazione, caratteristiche e qualità sensoriali Vini dolci | b2.1, b2.4, b3.1, b3.2, b3.3 |
| Bar: bevande alcoliche e analcoliche, long drink Digestivi Scelta del bicchiere corretto, miscita, presentazione e servizio | b2.1, b2.4, b3.1, b3.2, b3.3 |
| Servizio di ristorazione | |
| Offerte di piatti e pietanze Coperti speciali, servizio al piatto (all'italiana) con cloche Servizio al guéridon Consulenza e vendita | c1.4, c3.1, c3.2 |
| Organizzazione aziendale | |
| Lavorare nel team | a4.1, a4.2 |
| Pianificare processi di lavoro con i punti di transizione (da un reparto all'altro) | e2.2, e2.4 |
| Gestione della merce | e1.2 |

8.4 Corso interaziendale 4

Nell'ambito del CI 4 si affrontano e si trattano le singole competenze complementari. Ogni persona in formazione frequenta un corso interaziendale speciale di 4 giornate allo scopo di consolidare la competenza complementare scelta e stabilita dall'azienda di tirocinio.

Alla fine del primo anno di tirocinio, le persone in formazione comunicano al centro CI la competenza complementare scelta d'intesa con l'azienda di tirocinio. In caso di dubbio, gli istruttori dei corsi interaziendali possono contattare l'azienda per chiarimenti. Il centro CI trasmette ai competenti direttori degli esami / ai capi periti d'esame le informazioni sulla persona in formazioni e la competenza complementare scelta.

Le aziende di tirocinio hanno a disposizione le seguenti competenze complementari:

- Giovane sommelier
- Giovane barista
- Giovane barkeeper
- Giovane chef de rang

Se necessario, i centri CI possono coinvolgere specialisti esterni in qualità di relatori oppure possono svolgere una parte del corso interaziendale presso un'azienda con un'infrastruttura specializzata. Il CI 4 può essere organizzato a livello interregionale da diversi centri di corsi interaziendali.

| Tem Competenze complementari | Numeri obiettivi di valutazione |
|---|--|
| Giovane sommelier | |
| Consigliare agli ospiti vini e birre appropriati e servirli con competenza Introduzione del tema / Mise en place / Informazione, consulenza e vendita / Presentazione e servizio / Caratteristiche e qualità sensoriali / Controllo della qualità e igiene | f1.1, f1.2, f1.3, f1.4 |
| Giovane barista | |
| Preparare e servire miscele particolari a base di tè e caffè Introduzione del tema / Mise en place / Informazione, consulenza e vendita / Preparazione di bevande / Creazioni proprie / Presentazione e servizio / Caratteristiche e qualità sensoriali / Controllo della qualità e igiene | f2.1, f2.2, f2.3, f2.4 |
| Giovane barkeeper | |
| Consigliare gli ospiti su una vasta offerta di long drink, preparare e servire cocktail sofisticati Introduzione del tema / Mise en place / Informazione, consulenza e vendita / Preparazione di bevande / Creazioni proprie / Presentazione e servizio / Caratteristiche e qualità sensoriali / Controllo della qualità e igiene | f3.1, f3.2, f3.3, f3.4 |
| 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 Introduzione del tema / Mise en place e tecniche / Consulenza, vendita e servizio / Fiammeggiare (tecnica del flambé), sfilettare, affettare e marinare / Creazioni proprie / Caratteristiche e qualità sensoriali / Controllo della qualità e igiene | f4.1, f4.2, f4.3, f4.4 |

8.5 Corso interaziendale 5

| Temi | Numeri obiettivi di valutazione |
|---|--|
| Ristoratrice/ristoratore | |
| Comunicazione con gli ospiti | a2.2, a2.3, a2.4, a2.5 |
| Consulenza e vendita | a4.1, a4.2, a4.3 |
| Combinazione di pietanze e bevande | b2.3, c2.8 |
| Comportamento in situazioni frenetiche e inattese | a4.2, a4.3 |
| Gestione di reclami | a4.3, a5.2 |
| Servizio bevande | |
| Approfondimento dei contenuti finora trattati | b2.1, b2.3, b2.4, b3.1, b3.2, b3.3, d5.4 |
| Ripetizione dei contenuti finora trattati | b2.1, b2.3, b2.4, b3.1, b3.2, b3.3, d5.4 |
| Servizio di ristorazione | |
| Approfondimento dei contenuti finora trattati | c1.3, c1.4, c1.5, c2.7, c3.1, c3.2, d5.4 |
| Ripetizione dei contenuti finora trattati | c1.3, c1.4, c1.5, c2.7, c3.1, c3.2, d5.4 |
| Servizio à la carte (approfondimento) | c1.3, c1.4, c1.5, c2.7, c3.1, c3.2, d5.4 |
| Organizzazione aziendale | |
| Incasso (approfondimento) | d2.1, d2.2, d2.3 |

8.6 Contenuti didattici generali

I seguenti contenuti sono collegati in rete in ciascun corso interaziendale ed elaborati nelle varie attività:

| Contenuti didattici | Numeri obiettivi di valutazione |
|---|---------------------------------|
| Metodi di cottura (secondo l'elenchi delle pietanze) | c2.5 |
| Piano del menù con riferimento ad allergie e intolleranze | c2.1, c2.8, c4.1 |
| Varie forme di alimentazione | c2.1, c2.8 |
| Colloquio concernente il servizio compreso quello concernente il menù | e2.2 |
| Svolgimento del servizio, tecniche di servizio | a3.1, b3.2, c3.1, c3.2 |
| Ordinanza sulle derrate alimentari e gli oggetti d'uso | b4.1, c4.1 |
| Requisiti di garanzia della qualità | b4.2, c4.2 |
| Igiene del lavoro | b4.3, c4.3 |
| Immagazzinamento, deposito della merce | e1.2 |
| Gestione dei resti di cibo e degli scarti, protezione dell'ambiente, sostenibilità | b4.5, c4.5, e4.1, e4.2 |
| Sicurezza sul lavoro, protezione della salute, comportamento in caso d'incendio, primi soccorsi | a3.2, b4.4, c4.4 |
| Procedure di pulizia, detersivi e prodotti di pulizia | e5.1, e5.2, e5.4 |
| Manutenzione dei locali di vendita e produzione | e5.2 |
| Analisi delle proprie capacità e del proprio comportamento | a5.2 |

In ogni corso interaziendale l'istruttrice CI/l'istruttore CI effettua una valutazione delle prestazioni e del comportamento delle persone in formazione. La valutazione avviene tramite il rapporto sul corso interaziendale ed è comunicata all'azienda di tirocinio.

Elenco dei vini e delle bevande nonché elenchi delle pietanze

L'elenco dei vini e delle bevande nonché elenchi delle pietanze sono disponibili in modo che i consigli e le vendite possano essere il più pratici possibile. Per promuovere la cooperazione tra gli apprendisti, tutti i piatti dei corsi interaziendali sono inclusi anche in una lista di menu separata del ristorante/cucina.

I centri di formazione regionali possono compilare le proprie carte dei vini e delle bevande e i propri menu a partire dall'elenco dei vini e delle bevande e dagli elenchi dei menu.

9 Ripartizione dei corsi interaziendali 1 – 5 Addetta di ristorazione CFP/Addetto di ristorazione CFP

9.1 Corso interaziendale 1

| Temi | Numeri obiettivi di valutazione |
|---|---------------------------------|
| Ristoratrice/ristoratore | |
| Presenza personale, igiene personale, accogliere gli ospiti, comunicazione con gli ospiti Abbigliamento professionale, regole comportamentali | a2.1, a2.2, a2.3 |
| Ambiente e organizzazione degli spazi e dei locali (arieggiare, luce, musica) | a1.3 |
| Servizio bevande | |
| Mise en place, utensili di lavoro: bicchieri | b1.1 |
| Introduzione alla vendita (bisogni degli ospiti) | a2.1, b2.2, c2.5 |
| Vendita, preparazione, presentazione di bevande comprese le tecniche di servizio | b2.1, b2.2, b3.1, b3.2 |
| Aperitivi (guarnizioni, bicchieri, mescita) | b2.1, b2.2, b3.1, b3.2 |
| Vendita di bevande sciolte e in bottiglia (compreso il servizio dei vini) | b2.1, b2.2, b3.1, b3.2 |
| Bevande a base di latte (bevande a base di cacao) | b2.1, b2.2, b3.1, b3.2 |
| Tè, tisane, infusi (semplice servizio di tè) | b2.1, b2.2, b3.1, b3.2 |
| Servizio di caffè (caffè, espresso) | b2.1, b2.2, b3.1, b3.2 |
| Servizio di ristorazione | |
| Mise en place, utensili di lavoro: tavoli, posate, stoviglie | c1.1 |
| Introduzione alla vendita (bisogni degli ospiti) | a2.1 |
| Forme dei tavoli, coperto di base internazionale, coperto per menù Piegare tovaglioli, set da tavola, striscia centrotavola, tovaglia | a1.1, a1.2, c1.2, c1.3 |
| Illustrare, raccomandare e vendere un'offerta di piatti e pietanze | c2.4, c2.5 |
| Tecniche di servizio e regole di servizio: servizio con piatto di portata (alla francese), servizio al piatto (all'italiana), tecniche di portare i piatti e tecniche di esposizione e disposizione | c3.1, c3.2 |
| Organizzazione aziendale | |
| Spazi, locali e organizzazione del centro di corsi interaziendali e dell'azienda di tirocinio | a1.3, d3.1 |
| Sicurezza sul lavoro, protezione della salute, comportamento in caso di incendio | b4.4, c4.4 |
| Organizzazione del buffet, office, funzionamento dei macchinari | e3.1, e3.2, e3.3 |
| Pulizia della macchina per il caffè (macinacaffè, dispositivo portafiltro, emulsionatore del latte) | e5.1, e5.2, e5.4 |
| Pulizia del pavimento | e5.2, e5.4 |

9.2 Corso interaziendale 2

| Temi | Numeri obiettivi di valutazione |
|---|---------------------------------|
| Ristoratrice/ristoratore | |
| Accogliere e salutare gli ospiti, presenza personale Comunicare con gli ospiti, condurre colloqui con gli ospiti | a2.1, a2.2, a2.3 |
| Elementi decorativi (ambiente degli spazi e dei locali) | a1.2, a1.3 |
| Servizio bevande | |
| Vendita attiva, mezzi ausiliari per la vendita (l'elenco dei vini e delle bevande), condurre colloqui di vendita | b2.2 |
| Servizio dei vini: vino bianco, vino rosé, vino rosso, spumante, portabottiglie | b1.1, b2.1, b2.2, b3.1, b3.2 |
| Bevande a base di latte: frappé, shake | b1.1, b2.1, b2.2, b3.1, b3.2 |
| Caffè: cappuccino, latte macchiato, caffè Lutz, caffè corretto | b1.1, b2.1, b2.2, b3.1, b3.2 |
| Tè: tipi e varietà di tè (tè nero, tè verde), tisane, infusi Servizio di tè (porzione, tazza, caraffa) | b1.1, b2.1, b2.2, b3.1, b3.2 |
| Servizio di ristorazione | |
| Vendita attiva, mezzi ausiliari per la vendita (l'elenchi delle pietanze), condurre colloqui di vendita | c2.4, c2.5 |
| Dividere in porzioni dolci / crostate / torte | c3.1, c3.2 |
| Coperti: forme dei tavoli, piegare tovaglioli | a1.1, c1.2 |
| Buffet: colazione (buffet), buffet per la pausa durante i seminari | c3.2 |
| Organizzazione aziendale | |
| Sistemi di ordinazione e sistemi di cassa Allestimento della fattura, incasso (con e senza denaro contante) | d2.2, d2.3 |
| Protezione dell'ambiente e sostenibilità Smaltimento | e4.1, e4.2 |

9.3 Corso interaziendale 3

| Tem | Numeri obiettivi di valutazione |
|--|--|
| Ristoratrice/ristoratore | |
| Riconoscere i bisogni degli ospiti di diversi target, agire e comportarsi di conseguenza | a2.1, a2.2, a2.3 |
| Competenza nel modo di presentarsi, etica professionale, applicare le forme comportamentali | a2.1, a2.2, a2.3, a4.2, a4.3 |
| Consulenza e vendita con mezzi ausiliari per la vendita (voiture-service) | b2.2, c2.5, d3.1 |
| Organizzazione degli spazi e dei locali, ambiente | a1.3 |
| Possibili decorazioni (tematiche, fiori) | a1.2 |
| Servizio bevande | |
| Servizio di vini (approfondimento): vini dolci, portabottiglie, scelta del bicchiere corretto | b1.1, b2.1, b2.2, b3.1, b3.2 |
| Bar: bevande alcoliche e analcoliche, long drink Scelta del bicchiere corretto, miscita, presentazione e servizio | b1.1, b2.1, b2.2, b3.1, b3.2 |
| Servizio di ristorazione | |
| Offerte delle pietanze Consulenza e vendita | c2.2, c2.4, c2.5, c3.1, c3.2 |
| Organizzazione aziendale | |
| Lavorare nel team | a4.2 |
| Incasso (approfondimento) | d2.2, d2.3 |
| Pianificare processi di lavoro con i punti di transizione (da un reparto all'altro) | e2.1, e2.2 |
| Gestione della merce | e1.1 |

9.4 Corso interaziendale 4

| Tem | Numeri obiettivi di valutazione |
|---|--|
| Ristoratrice/ristoratore | |
| Comunicazione con gli ospiti | a2.1, a2.2, a2.3 |
| Consulenza e vendita | a4.2, b2.1, b2.2, c2.1, c2.2, c2.4, c2.5 |
| Combinazione di pietanze e bevande | b2.2, c2.5 |
| Comportamento in situazioni frenetiche e inattese | a4.3 |
| Gestione di reclami | a5.2 |
| Servizio bevande | |
| Approfondimento dei contenuti finora trattati | a3.1 tutte le lettere b |
| Ripetizione dei contenuti finora trattati | a3.1 tutte le lettere b |
| Servizio di ristorazione | |
| Approfondimento dei contenuti finora trattati | a3.1 tutte le lettere c |
| Ripetizione dei contenuti finora trattati | a3.1 tutte le lettere c |
| Servizio à la carte | c2.2, c2.4, c2.5, c3.1, c3.2 |
| Organizzazione aziendale | |
| Incasso (approfondimento, ripetizione) | d2.2, d2.3 |

9.5 Contenuti didattici generali

I seguenti contenuti sono collegati in rete in ciascun corso interaziendale ed elaborati nelle varie attività:

| Contenuti didattici | Numeri obiettivi di valutazione |
|---|---------------------------------|
| Metodi di cottura (secondo l'elenco delle pietanze) | c2.2 |
| Piano del menù con riferimento ad allergie e intolleranze | c2.4, c2.5 |
| Varie forme di alimentazione | c2.4, c2.5 |
| Colloquio concernente il servizio compreso quello concernente il menù | e2.1, e2.2 |
| Svolgimento del servizio, tecniche di servizio | a3.1, c3.1, c3.2 |
| Ordinanza sulle derrate alimentari e gli oggetti d'uso | b4.1, c4.1 |
| Requisiti di garanzia della qualità | b4.2, c2.4, c4.2 |
| Igiene del lavoro | b4.3, c4.3 |
| Immagazzinamento, deposito della merce | e1.1 |
| Gestione dei resti di cibo e degli scarti, protezione dell'ambiente, sostenibilità | b4.5, c4.5, e4.1, e4.2 |
| Sicurezza sul lavoro, protezione della salute, comportamento in caso d'incendio, primi soccorsi | b4.4, c4.4 |
| Procedure di pulizia, detersivi e prodotti di pulizia | e5.1, e5.4 |
| Manutenzione dei locali di vendita e produzione | e5.2 |
| Analisi delle proprie capacità e del proprio comportamento | a5.2 |

In ogni corso interaziendale l'istruttrice CI/l'istruttore CI effettua una valutazione delle prestazioni e del comportamento delle persone in formazione. La valutazione avviene tramite il rapporto sul corso interaziendale ed è comunicata all'azienda di tirocinio.

Elenco dei vini e delle bevande nonché elenchi delle pietanze

L'elenco dei vini e delle bevande nonché elenchi delle pietanze sono disponibili in modo che i consigli e le vendite possano essere il più pratici possibile. Per promuovere la cooperazione tra gli apprendisti, tutti i piatti dei corsi interaziendali sono inclusi anche in una lista di menu separata del ristorante/cucina.

I centri di formazione regionali possono compilare le proprie carte dei vini e delle bevande e i propri menu a partire dall'elenco dei vini e delle bevande e dagli elenchi dei menu.

