

Istruzioni rapporto di formazione

Istruzioni

Nell'ordinanza in materia di formazione, alla sezione 7 si prescrive che, al termine di ogni semestre, la formatrice/il formatore professionale rilevi lo stato di formazione della persona in formazione in un rapporto che in seguito viene discusso con la stessa. Per entrambe le formazioni professionali di base di Impiegata di ristorazione AFC/Impiegato di ristorazione AFC e Addetta di ristorazione CFP/Addetto di ristorazione CFP le formatrici/i formatori professionali si basano sui seguenti elementi: esercizi di pratica professionale, analisi/riflessione sull'apprendimento, rapporti CI ed esperienze fatte durante la formazione nell'azienda.

Il rapporto di formazione è stato sviluppato appositamente per la formazione professionale di base di Impiegata di ristorazione AFC/Impiegato di ristorazione AFC e Addetta di ristorazione CFP/Addetto di ristorazione CFP con inizio del tirocinio nel 2019. Esso si basa sulla nuova comprensione dei propri ruoli, ossia «ristoratrice/ristoratore», «venditrice/venditore» e «professionista del servizio». Il rapporto di formazione informa dove si trovano le persone in formazione verso la fine di un semestre nel loro percorso per diventare lavoratori qualificati. Siccome l'apprendimento corrisponde a un processo di sviluppo, il rapporto di formazione deve prima di tutto informare sulle fasi di sviluppo, ossia i progressi, nei diversi campi di competenze o nei diversi ruoli. Non si devono completare tutte le righe e tutte le colonne come è stato fatto nell'esempio. Fissate priorità o punti fondamentali.

In vista del colloquio semestrale la formatrice/il formatore professionale e la persona in formazione compilano ciascuno un esemplare del rapporto di formazione. Al termine del colloquio la formatrice/il formatore professionale allestisce l'esemplare definitivo che entrambi i partner firmano. Sull'ultima pagina del rapporto di formazione la persona in formazione ha l'opportunità di giudicare la formazione ricevuta in azienda. Soltanto la persona in formazione compila questa parte.

Istruzioni per compilare il rapporto

Ruolo da valutare	Elementi di valutazione		
Presenza personale (competenze in qualità di ristoratrice/ristoratore) Conoscenze, capacità, atteggiamenti	• Atteggiamento personale, concezione, modo di pensare • Motivazione • Capacità di lavorare nel team, forme comportamentali	• Acquisizione indipendente di conoscenze e capacità • Immagine, aspetto (corporate design) • Divisa da lavoro • Igiene personale	• Assistenza degli ospiti • Comunicazione con gli ospiti • Organizzazione dell'ambiente • Attuazione delle direttive aziendali

Nella prima colonna viene menzionato il ruolo da valutare, accompagnato eventualmente da precisazioni specifiche.

Nella seconda colonna sono menzionati gli elementi di valutazione per i quali si formulano osservazioni, verifiche di obiettivi, misure o provvedimenti, istruzioni per il colloquio e obiettivi.

Esempio relativo alla presenza personale (competenze in qualità di ristoratrice/ristoratore) nel 1° semestre

Osservazioni	Misure/provvedimenti	Osservazioni relative al colloquio Obiettivi
• Motivazione e modo di pensare buoni • Presenza spesso ancora titubante, insicura • La divisa da lavoro trasmette una sensazione di disordine • Il contatto con gli ospiti è cortese, ma spesso ancora insicuro • La comunicazione con gli ospiti è adeguata alla rispettiva situazione, ma la scelta delle parole è spesso inappropriata	• Devono essere rafforzate la sicurezza di sé e la fiducia in se stessi • Prestare maggior attenzione alla cura della divisa da lavoro • Verificare con regolarità l'immagine / l'aspetto esteriore • Separarsi dal cosiddetto linguaggio «quotidiano» e comunicare in modo appropriato per adulti	• Se qualcosa risulta non chiaro o incomprensibile non esitare a chiedere • L'orgoglio professionale deve crescere

In questa colonna formulate almeno due osservazioni relative allo stato di formazione per tutti i luoghi di formazione.

In questa colonna deducete possibili misure a cui le quali è possibile sostenere il processo di apprendimento.

In questa colonna si possono formulare osservazioni e/o istruzioni speciali, personali o supplementari.

Esempio relativo alla presenza personale (competenze in qualità di ristoratrice/ristoratore) nel 2° semestre

Osservazioni Verifica degli obiettivi	Misure/provvedimenti	Osservazioni relative al colloquio Obiettivi
• Ha acquisito una certa sicurezza • Nel team si comporta ancora molto riservato • Spesso riconosce tardi i problemi pendenti • È migliorato l'aspetto esteriore • È migliorata la comunicazione con gli ospiti	• Deve impegnarsi maggiormente nel team • Deve aprire più spesso occhi e orecchie per riconoscere tempestivamente le richieste degli ospiti e i problemi pendenti	• Nella gastronomia sono richieste persone con un forte spirito di squadra • L'attenzione verso gli ospiti è un elemento centrale dell'assistenza degli ospiti

Le valutazioni nel 2° semestre e in quelli successivi devono fare riferimento alla valutazione formulata nel semestre precedente. In questo modo risulta possibile mostrare una tendenza.

Valutazione delle prestazioni

Nella valutazione parziale fare attenzione affinché le prestazioni vengano ponderate in funzione della situazione, ossia tenendo conto sia del semestre sia del processo formativo.

Valutazione					
1° semestre	★ ★ ★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★ ★
Una ★ in questa colonna significa che le competenze e gli obiettivi prestabiliti per la sequenza di formazione non sono stati raggiunti	Due ★ in questa colonna significano che le competenze e gli obiettivi prestabiliti per la sequenza di formazione non sono stati in prevalenza raggiunti	Tre ★ in questa colonna significano che le competenze e gli obiettivi prestabiliti per la sequenza di formazione sono stati raggiunti con mancanze di una certa entità	Quattro ★ in questa colonna significano che le competenze e gli obiettivi per la sequenza di formazione sono stati raggiunti con alcune mancanze	Cinque ★ in questa colonna significano che le competenze e gli obiettivi prestabiliti per la sequenza di formazione sono stati in prevalenza raggiunti	Sei ★ in questa colonna significano che le competenze e gli obiettivi prestabiliti per la sequenza di formazione sono stati pienamente raggiunti
= risultato assolutamente insufficiente = deve migliorarsi subito in modo notevole	= risultato insufficiente = deve migliorarsi subito in modo notevole	= risultato a malapena soddisfacente = deve migliorarsi in modo evidente	= risultato sufficiente = è in grado di migliorarsi ulteriormente	= risultato buono = è in grado di migliorarsi ulteriormente	= risultato ottimo = prendersi cura affinché questa situazione sia mantenuta