

Esempio rapporto di formazione

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.

Persona in formazione:

Firma:

Visto della/del rappresentante legale:

Data di allestimento:

Azienda di tirocinio:

Data del colloquio:

Formatrice/formatore professionale:

Firma:

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
Valutazione		Osservazioni	Misure/provvedimenti	Osservazioni relative al colloquio Obiettivi
1° semestre		• 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 incomprendibile non esitare a chiedere • L'orgoglio professionale deve crescere • Obiettivo: accogliere l'ospite con un portamento eretto in modo premuroso e cortese

Consulenza degli ospiti / vendita (competenze in qualità di venditrice/venditore) Conoscenze, capacità, atteggiamenti		• Indipendenza • Operare con senso di responsabilità • Operare in funzione dell'ospite • Acquisizione indipendente di conoscenze e capacità	• Conoscenze dei prodotti: provenienza, produzione, caratteristiche • Conoscenze relative a qualità e differenze di qualità di pietanze e bevande	• Consulenza degli ospiti (anche in inglese o in una seconda lingua nazionale) • Vendita di pietanze e bevande • Produrre vendite complementari • Attuazione delle direttive aziendali
Valutazione		Osservazioni	Misure/provvedimenti	Osservazioni relative al colloquio Obiettivi
1° semestre		• Dispone già di buone conoscenze dei prodotti • Deve saper spiegare meglio il menù del giorno	• Deve essere in grado di spiegare a memoria e in dettaglio il menù del giorno • Deve saper proporre e presentare delle alternative	• «Procurarsi» in cucina le conoscenze di dettaglio sul menù
Modalità di lavoro / metodi (competenze in qualità di professionista del servizio) Conoscenze, capacità, atteggiamenti		• Lavorare razionalmente • Precisione, accuratezza • Acquisizione indipendente di conoscenze e capacità	• Riconoscere le relazioni fra diversi processi di lavoro • Utilizzo di mezzi ausiliari e impianti • Collaborazione con i punti di transizione (reparti)	• Regole del servizio • Tecnica di servizio e tipo di servizio • Svolgimento del servizio • Rispetto degli standard di qualità
Valutazione		Osservazioni	Misure/provvedimenti	Osservazioni relative al colloquio Obiettivi
1° semestre		• Le procedure di lavoro sono eseguite secondo le direttive • Deve lavorare con maggior cura durante l'apparecchiamento • Spesso le quantità di vino e birra non corrispondono alle quantità dovute	• Dopo aver apparecchiato effettuare sempre un controllo finale • Deve essere migliorata la tecnica di servire e versare il vino e la birra (scelta dei bicchieri, miscela, quantità da rispettare)	• Lavorare con precisione sin dall'inizio è pagante

Lavori di produzione (competenze in qualità di professionista del servizio) Conoscenze, capacità, atteggiamenti		- Lavorare razionalmente - Precisione, accuratezza - Gestione di materie prime - Acquisizione indipendente di conoscenze e capacità	- Mise en place adattata - Verifica delle qualità sensoriali di pietanze e bevande - Garanzia della qualità / igiene delle derrate alimentari - Adottare misure correttive	- Preparare e predisporre pietanze e bevande - Tecnica di presentazione
Valutazione		Osservazioni	Misure/provvedimenti	Osservazioni relative al colloquio Obiettivi
1° semestre		Il buffet delle insalate è allestito bene	Migliorare la combinazione dei colori al buffet delle insalate	
Aspetti economico-aziendali e logistica (competenze in qualità di professionista del servizio) Conoscenze, capacità, atteggiamenti		- Pianificazione del proprio lavoro - Precisione, accuratezza - Gestione di materie prime - Acquisizione indipendente di conoscenze e capacità	- Utilizzo di sistemi di prenotazione - Applicazione di sistemi di ordinazione e sistemi di cassa - Gestione di feedback degli ospiti - Immagazzinamento della merce e logistica	- Regole della sicurezza sul lavoro - Regole dell'igiene - Mantenimento del valore - Protezione dell'ambiente / sostenibilità - Evitare avanzi di cibo (Food-Waste)
Valutazione		Osservazioni	Misure/provvedimenti	Osservazioni relative al colloquio Obiettivi
1° semestre		- Le liste delle scorte sono gestite bene - Ordine insufficiente nell'office soprattutto durante lo sparcchiamento	- Raccogliere e raggruppare meglio stoviglie e bicchieri durante lo sparcchiamento - È necessario assicurare la pulizia nell'office	- Sviluppare un maggior senso dell'ordine - Tener conto delle direttive in materia di igiene

Documentazione dell'apprendimento		• Esattezza del contenuto • Completezza	• Ordine, pulizia • Chiarezza, comprensibilità	
Valutazione		Osservazioni	Misure/provvedimenti	Osservazioni relative al colloquio Obiettivi
1° semestre	★ ★ ★ ☆ ☆ ☆	• Viene aggiornata con ordine e pulizia • I risultati e gli insegnamenti tratti dagli esempi di pratica professionale sono documentati chiaramente	• I risultati e gli insegnamenti tratti dagli esempi di pratica professionale devono essere più significativi	• Prendere nota delle proprie conoscenze derivanti dal processo di apprendimento

Prestazioni nella scuola professionale e nei corsi interaziendali		• Motivazione • Progressi di apprendimento/mantenere il livello	• Corsi di sostegno/proposte integrative	
Valutazione		Osservazioni	Misure/provvedimenti	Osservazioni relative al colloquio Obiettivi
1° semestre	★ ★ ★ ☆ ☆ ☆	• Le prestazioni nella scuola professionale sono nella media, ma non corrispondono alle attese • Buon rapporto CI	• Sono attesi più impegno nella scuola professionale e migliori risultati nelle verifiche scolastiche	• Prima del giorno di scuola discutere le questioni in sospeso con la persona in formazione del 3° anno

Formazione della persona in formazione nell'azienda (la persona in formazione compila questa parte)		• Organizzazione della formazione nell'azienda/comunicazione • Clima aziendale/gestione delle persone in formazione	• Cultura dell'errore/gestione degli errori • Lavoro secondo il livello appropriato/variazione • Sostegno/incentivazione	
Valutazione		Osservazioni	Misure/provvedimenti	Osservazioni relative al colloquio Obiettivi
1° semestre	★ ★ ★ ☆ ☆ ☆	• Durante la formazione si esercita e si presenta molto • Talvolta il formatore professionale dimostra scarsa pazienza	• Devono impegnarmi maggiormente e lavorare con cura	• Durante il lavoro mi impegno a porre più domande • Mi attendo un po' più di pazienza