

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 Verifica degli obiettivi	Misure/provvedimenti	Osservazioni relative al colloquio Obiettivi
2° semestre		• Ha acquisito una certa sicurezza • Nel team si comporta ancora in modo molto riservato • Spesso riconosce in ritardo 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

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 Verifica degli obiettivi	Misure/provvedimenti	Osservazioni relative al colloquio Obiettivi
2° semestre	★ ★ ★ ★ ★ ★	• Sono migliorate le spiegazioni relative al menù del giorno • La consulenza concernente le alternative è sempre ancora carente • Nella vendita di bevande la consulenza è buona	• Già durante il colloquio preliminare sul servizio si devono esaminare alternative e discuterle con lo chef de service • Devono essere migliorate le conoscenze della carta delle pietanze	• Una maggiore immedesimazione nel ruolo di ospite è importante per riconoscerne tempestivamente possibili bisogni ed esigenze • Buona consulenza equivale a vendita migliore • Obiettivo: raccomandare bevande (adatte alla pietanza) in modo convincente senza che sia necessaria una richiesta da parte dell'ospite
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 Verifica degli obiettivi	Misure/provvedimenti	Osservazioni relative al colloquio Obiettivi
2° semestre	★ ★ ★ ★ ★ ★	• È migliorata la precisione nella fase di apparecchiamento • Nel servizio bevande sono stati realizzati dei progressi • Il servizio durante il pranzo deve essere più razionale • La fase di sparecchiamento deve svolgersi con maggior ordine	• Le procedure di lavoro durante il servizio del pranzo devono essere più ponderate • Raccogliere e raggruppare in modo pulito le stoviglie durante lo sparecchiamento • Evitare gli spostamenti a vuoto	• Riflettere maggiormente durante il lavoro

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 Verifica degli obiettivi	Misure/provvedimenti	Osservazioni relative al colloquio Obiettivi
2° semestre		- La mise en place per il servizio con piatto di portata non è appropriata - La disposizione (impiattamento) delle pietanze sui piatti è in parte ancora carente	- Lo svolgimento del servizio deve essere meglio ponderato affinché si possa allestire una mise en place appropriata - Si devono rispettare le direttive concernenti l'aspetto che deve assumere il piatto con le pietanze - Il bordo dei piatti deve sempre essere pulito	
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 Verifica degli obiettivi	Misure/provvedimenti	Osservazioni relative al colloquio Obiettivi
2° semestre		- L'ordine nell'office è migliorato leggermente, ma non è ancora sufficiente - L'organizzazione delle pause nel settore dei seminari è molto buona	- Le direttive in materia di igiene devono assolutamente essere attuate - La pulizia nella zona riservata allo sparcchiamento deve essere migliorata	Ordine e pulizia sono il biglietto da visita dell'azienda

Documentazione dell'apprendimento		• Esattezza del contenuto • Completezza	• Ordine, pulizia • Chiarezza, comprensibilità	
Valutazione		Osservazioni Verifica degli obiettivi	Misure/provvedimenti	Osservazioni relative al colloquio Obiettivi
2° semestre		• Le analisi e le riflessioni sugli esempi di pratica professionale sono diventate più significative • Il quadro generale dovrebbe essere migliorato	• Individuare e applicare un miglior sistema di archiviazione • Classificare progressivamente fogli e testi	• Illustrare le possibilità di un sistema di archiviazione ordinato e trasparente • Discutere i requisiti richiesti a un testo di consultazione

Prestazioni nella scuola professionale e nei corsi interaziendali		• Motivazione • Progressi di apprendimento/mantenere il livello	• Corsi di sostegno/proposte integrative	
Valutazione		Osservazioni Verifica degli obiettivi	Misure/provvedimenti	Osservazioni relative al colloquio Obiettivi
2° semestre		• Le prestazioni nella scuola scuola professionale sono migliorate soltanto leggermente: ciò non corrisponde a quanto è stato concordato • Ancora una volta il rapporto CI è in ordine	• Prima del giorno di scuola presentare i compiti alla formatrice professionale • La formatrice professionale è informata su ogni verifica scolastica preannunciata	• Proposta di supporto o sostegno • Obbligo di seguire le sequenze di apprendimento pianificate

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 Verifica degli obiettivi	Misure/provvedimenti	Osservazioni relative al colloquio Obiettivi
2° semestre		• È migliorata la pazienza della formatrice professionale • Talvolta il lavoro risulta molto stressante • Buone spiegazioni fornite durante il lavoro	• Deve migliorare la mise en place personale allo scopo di limitare l'insorgere dello stress • Quando mi sento insicuro devo impegnarmi a porre più domande	• La preparazione delle verifiche scolastiche deve diventare più seria • Non vado scuola tanto volentieri, preferisco lavorare