

Piano di formazione – del 30 agosto 2012 (stato: 1° febbraio 2015)

per l'ordinanza sulla formazione professionale di base

n. 79008

Impiegata di gastronomia standardizzata AFC /
Impiegato di gastronomia standardizzata AFC
Systemgastronomiefachfrau EFZ / Systemgastronomiefachmann EFZ
Spécialiste en restauration de système CFC

Sommario

Introduzione.....	2
Profilo di qualificazione.....	3
I Profilo professionale	3
II Panoramica delle competenze operative professionali.....	5
III Livello richiesto per l'esercizio della professione	6
Spiegazioni concernenti l'utilizzo del piano di formazione	6
A Competenze operative	12
Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione per i tre luoghi di formazione	12
B Griglia delle lezioni della scuola professionale	56
C Organizzazione, ripartizione e durata dei corsi interaziendali.....	57
D Procedura di qualificazione	59
Approvazione ed entrata in vigore	61
Allegati al piano di formazione	63

Introduzione

Il piano di formazione costituisce il programma pedagogico-professionale della formazione professionale di base per impiegata di gastronomia standardizzata AFC / impiegato di gastronomia standardizzata AFC con attestato federale di capacità (AFC). Esso concretizza la formazione di base per impiegata / impiegato di gastronomia standardizzata AFC nei tre luoghi di formazione, ossia azienda, scuola professionale e corsi interaziendali.

Il piano di formazione si compone di quattro parti. La parte A articola gli obiettivi di formazione previsti dal metodo Triplex su tre livelli:

- campi di competenza operative: riassumono le competenze operative in base agli argomenti o alle tecnologie;
- competenze operative: sono costituite dalla combinazione di conoscenze, capacità e atteggiamenti necessari per l'adozione di determinati comportamenti e sono suddivise in competenze in professionali, metodologiche e sociali;
- obiettivi di valutazione: sono attribuiti ai singoli luoghi di formazione.

Il piano di formazione comprende, oltre ai contenuti specifici della professione, anche la griglia delle lezioni della scuola professionale (**parte B**), le disposizioni per i corsi interaziendali (**parte C**) e i valori di riferimento per le procedure di qualificazione (**parte D**).

Il piano di formazione è emanato da Hotel & Gastro *formation* e approvato dall'UFFT.

Profilo di qualificazione

Il profilo di qualificazione è costituito dall'insieme dei campi di competenze operative e dalle competenze operative che impiegata / impiegato di gastronomia standardizzata AFC devono aver raggiunto al termine della formazione.

Ai campi di competenze operative sono subordinate una o più competenze operative, valutate concretamente mediante obiettivi di valutazione (cfr. parte A). In azienda gli obiettivi di valutazione indicano nel concreto gli scopi formativi per la formazione professionale pratica. Al raggiungimento e al completamento dell'obiettivo concorrono anche gli obiettivi di valutazione della scuola e dei corsi interaziendali.

I Profilo professionale

Campo di lavoro

Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata organizzano i propri campi di lavoro secondo un programma definito in modo centralizzato rispettando gli standard prestabiliti. Disciplinano le procedure di lavoro concernenti gli acquisti, l'immagazzinamento, la cucina, il servizio, l'assistenza degli ospiti, la vendita ed effettuano la pianificazione del personale. Inoltre vigilano sulla qualità dei prodotti, svolgono controlli dei costi nonché misure di marketing. Assistono gli ospiti, accolgono reclami e provvedono al rispetto delle prescrizioni di sicurezza e d'igiene.

Principali competenze operative

Il profilo professionale delle impiegate / degli impiegati di gastronomia standardizzata comprende i seguenti campi di competenze operative:

1. Pianificare e organizzare processi
2. Approvvigionare e preparare prodotti
3. Presentare e vendere prodotti, consigliare ospiti
4. Assicurare sostenibilità e sicurezza
5. Applicare la lingua inglese

Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata dispongono di speciali competenze nella gastronomia standardizzata organizzato in modo economico, orientato agli ospiti, sostenibile ed ecologico, segnatamente:

- comprensione di base della gastronomia standardizzata;
- attuazione di programmi e strategie;
- "convivenza" con le marche, i loro contenuti e le caratteristiche di successo;
- padronanza delle procedure aziendali e dei processi operativi.

Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata si contraddistinguono segnatamente per i seguenti comportamenti e capacità:

- a) sono in grado di rilevare, organizzare e valutare processi completi della gastronomia standardizzata. "Vivono" la filosofia della propria azienda e si distinguono per uno spiccato orientamento verso gli ospiti e una predisposizione per la vendita;
- b) sono consapevoli che le caratteristiche, le esigenze di qualità e sostenibilità nonché le possibilità d'impiego delle derrate alimentari sono particolarmente importanti. Si procurano queste ultime secondo le direttive, le immagazzinano confor-

memente alla specie, tenendo conto della qualità e le preparano a regola d'arte per il loro utilizzo;

- c) sono consapevoli dei costi che risultano in un'azienda e nei rispettivi lavori. Conoscono tali costi, effettuano semplici calcolazioni utilizzando gli strumenti adeguati. Sono pure consapevoli delle conseguenze che il loro lavoro produce su individuo, società e ambiente. Si comportano secondo gli standard dell'etica professionale e contribuiscono a fare in modo che i loro lavori risultino sostenibili per la società;
- d) sono consapevoli che le procedure e i processi aziendali funzionano solo se i collaboratori organizzano i loro lavori in funzione dell'azienda. Organizzano i propri lavori secondo le direttive aziendali generali in modo razionale e adeguato ai tempi;
- e) durante i loro lavori attuano coscientemente le prescrizioni e gli standard in materia di protezione ambientale, protezione della salute, sicurezza sul lavoro, sostenibilità e igiene;
- f) comunicano in lingua inglese in funzione della situazione e degli interlocutori o destinatari.

Complessità dei compiti e grado di autonomia

In primo luogo, le attività e i compiti standardizzati nell'intera procedura di lavoro e nei processi comportano un'elevata resistenza fisica. Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata devono saper padroneggiare questi compiti in modo autonomo e secondo le direttive aziendali.

In secondo luogo sono però importanti anche le capacità organizzative per assicurare lo svolgimento operativo del lavoro in modo pianificato ed efficiente. Ciò richiede un'elevata capacità di identificarsi nella marca e nella concezione della rispettiva azienda di formazione, concezione che dev'essere interiorizzata e vissuta.

La pianificazione efficiente del lavoro e in generale le competenze metodologiche rivestono grande importanza. Anche le competenze sociali e personali sono importanti in quanto molti processi di lavoro e compiti devono essere svolti nel team e siccome, in questa formazione di base, le persone in formazione hanno contatti con molti ospiti.

Contributo della professione a società, economia, natura e cultura (sostenibilità)

Contrariamente alla gastronomia tradizionale, il campo professionale della gastronomia standardizzata è un segmento in forte crescita. Ciò è dovuto alla moltiplicazione di possibilità, programmi e sistemi nei rispettivi settori. Pertanto questo ramo professionale non si limita alla creazione di valore aggiunto in senso economico-aziendale, ma offre pure interessanti posti di lavoro e possibilità di sviluppo a molti dipendenti, in particolare anche nel campo della formazione professionale di base. Con le loro marche ed esigenze uniformi, le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata contribuiscono non solo a introdurre una qualità elevata e affidabile nella gastronomia ma, grazie alla loro standardizzazione, arricchiscono il ramo professionale, in particolare anche in campo ecologico.

II Panoramica delle competenze operative professionali

Campo di competenze operative	Competenze operative professionali		
1 Pianificare e organizzare processi	1.1 Comprendere le peculiarità della gastronomia standardizzata Spiegare caratteristiche, segmenti, peculiarità e sviluppi della gastronomia standardizzata e i requisiti richiesti ai loro lavori.	1.2 Configurare l'organizzazione strutturale e l'organizzazione procedurale Comprendere l'organizzazione dei processi aziendali. Impiegare gli strumenti pertinenti per assicurare un'organizzazione impeccabile ed efficiente.	1.3 Dirigere turni di lavoro e pianificare l'impiego di collaboratori¹ Pianificare i lavori in modo comprensibile, condurre i collaboratori del turno di lavoro in funzione del risultato e introdurre nuovi collaboratori in modo mirato.
	1.4 Impiegare strumenti di marketing Applicare attivamente il marketing-mix e attuare in modo mirato le misure e gli strumenti per promuovere le vendite.	1.5 Svolgere il controlling e allestire rapporti Svolgere secondo le direttive aziendali e in modo coscienzioso i compiti di controlling e allestimento di rapporti utilizzando i rispettivi documenti.	
2 Approvvigionare e preparare prodotti	2.1 Gestire il magazzino secondo direttive Gestire a regola d'arte la merce e il magazzino dall'arrivo della merce fino al suo prelievo con l'obiettivo di assicurare la qualità della merce.	2.2 Approntare e preparare prodotti a regola d'arte Approntare e preparare prodotti in modo sano e a regola d'arte secondo le direttive aziendali con metodi di cottura appropriati.	
3 Presentare e vendere prodotti, consigliare ospiti	3.1 Disporre, sistemare e presentare prodotti Disporre, sistemare e presentare prodotti con metodi e mezzi ausiliari appropriati in modo pertinente e convincente.	3.2 Vendere, assistere e consigliare ospiti Accogliere e accomiare gli ospiti con cortesia; servirli e consigliarli con competenza e vendere i prodotti in modo convincente.	
4 Garantire sostenibilità e sicurezza	4.1 Garantire la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute Garantire in modo autonomo la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute con misure appropriate secondo le direttive legali e aziendali.	4.2 Garantire la protezione dell'ambiente e la sostenibilità Garantire in modo autonomo la protezione dell'ambiente con misure e standard appropriati secondo le direttive legali e aziendali.	4.3 Garantire la protezione contro gli incendi Garantire in modo autonomo la protezione contro gli incendi con misure appropriate e secondo le direttive legali e aziendali.
	4.4 Garantire l'igiene personale e aziendale Garantire in modo autonomo l'igiene personale e aziendale con misure appropriate secondo le direttive legali e aziendali.	4.5 Attuare il programma d'igiene Attuare in modo autonomo con misure appropriate il programma d'igiene e il programma di auto-controllo dell'azienda secondo la buona prassi igienica e produttiva.	4.6 Garantire il mantenimento del valore Curare in modo mirato e provvedere coscienziosamente alla manutenzione di impianti, macchine, apparecchi e materiali d'esercizio.
5 Applicare la lingua inglese	5.1 Comprendere / parlare la lingua inglese Ascoltare con attenzione, chiedere se ci sono problemi di comprensione e reagire in funzione della situazione e dell'interlocutore.	5.2 Leggere in lingua inglese Saper comprendere un testo adeguato al livello raggiunto tramite un'attenta lettura. Utilizzare strategie e mezzi ausiliari appropriati per la comprensione del testo.	5.3 Scrivere in lingua inglese Disporre di conoscenze fondamentali delle strutture grammaticali e del corrispondente vocabolario per poter redigere un testo in ambito professionale e sociale.
	5.4 Applicare le basi delle lingue straniere Riconoscere le difficoltà linguistiche e superarle con appropriati mezzi ausiliari. Riconoscere le situazioni culturali, gestirle consapevolmente in funzione dell'interlocutore e della situazione.		

¹ Si tratta della conduzione operativa. Non sono intese né la responsabilità disciplinare né la conduzione di colloqui di qualificazione.

III Livello richiesto per l'esercizio della professione

Il livello di esigenze professionali è menzionato in dettaglio nel piano di formazione (parte A, competenze operative) nell'ambito dei livelli di tassonomia (C1 – C6) degli obiettivi di valutazione.

Spiegazioni concernenti l'utilizzo del piano di formazione

1 Generalità

Nella formazione di base per le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata e per la comprensione del presente piano di formazione sono importanti i seguenti punti.

- 1) Al termine della loro formazione le persone devono disporre di competenze per soddisfare le esigenze professionali. A dipendenza delle fasi di lavoro, degli incarichi assegnati o dei luoghi di lavoro, queste esigenze comprendono tre diverse parti, ciascuna delle quali necessita delle rispettive competenze.
 - Si devono soddisfare esigenze professionali come immagazzinare derrate alimentari, pianificare il lavoro dei team o consigliare ospiti. A questo scopo sono necessarie **competenze operative**. Al termine del tirocinio, le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata dispongono delle competenze operative richieste.
 - Per garantire una buona organizzazione del lavoro e dell'apprendimento personali, un lavoro ordinato e pianificato e un impiego pertinente dei mezzi di lavoro sono necessarie **competenze metodologiche**. Per le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata sono le seguenti:
 - Tecniche di lavoro e capacità decisionale
 - Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo
 - Strategie di informazione e di comunicazione
 - Comportamento di vendita orientato all'ospite
 - Strategie di apprendimento
 - Tecniche creative
 - Si devono soddisfare esigenze interpersonali come per esempio nei contatti con superiori, collaboratori, ospiti o autorità. A questo scopo servono **competenze sociali e personali** che permettono alle impiegate / agli impiegati di gastronomia standardizzata di agire con sicurezza e consapevolezza nell'ambito della comunicazione e del team di lavoro. In tal modo rafforzano la loro personalità e sono disposti a lavorare per favorire il proprio sviluppo. Per le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata sono le seguenti.
 - Agire di propria responsabilità
 - Apprendimento continuo
 - Capacità di comunicare
 - Capacità di gestire i conflitti
 - Capacità di lavorare in gruppo
 - Forme comportamentali adeguate
 - Capacità di lavorare sotto pressione
 - Capacità di lavorare tutelando la propria salute
 - Senso di responsabilità e capacità di operare in modo ecologico
- 2) Gli obiettivi di formazione sono concretizzati in campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione.

- I campi di competenze operative descrivono in generale i campi tematici e le competenze della formazione e ne giustificano l'importanza per le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata.
- Le competenze operative concretizzano i campi di competenze operative e descrivono opinioni, atteggiamenti e qualità comportamentali generali delle persone in formazione.
- Gli obiettivi di valutazione traducono le competenze operative in azioni concrete che le persone in formazione devono mostrare nei tre luoghi di formazione.

I campi di competenze operative e le competenze operative valgono per i tre luoghi di formazione, mentre gli obiettivi di valutazione sono formulati in modo specifico per ciascun luogo di formazione, ossia scuola professionale, azienda e corsi interaziendali.

- 3) Insieme con gli obiettivi di valutazione, nei tre luoghi di formazione vengono promosse le competenze metodologiche, sociali e personali. La scuola crea comprensione e orientamento, mentre l'azienda e i corsi aziendali insegnano essenzialmente capacità e competenze professionali pratiche.

2 Competenze metodologiche

Le **competenze metodologiche**, grazie a un'adeguata organizzazione personale del lavoro, permettono alle impiegate / agli impiegati di gastronomia standardizzata un lavoro metodico ed efficiente, un consumo ecologico dei materiali di lavoro, un impiego ragionevole dei mezzi ausiliari nonché uno svolgimento degli incarichi orientato agli obiettivi.

2.1 Tecniche di lavoro e capacità decisionale

Per lo svolgimento di incarichi professionali e personali le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata impiegano metodi e mezzi ausiliari per la risoluzione di problemi che permettono loro di mantenere ordine, definire priorità, adottare decisioni, stabilire procedure in modo sistematico e razionale e garantire la sicurezza sul lavoro. Pianificano le fasi del proprio lavoro, lavorano in modo mirato ed efficiente valutando sistematicamente le fasi lavorative.

2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo

Le procedure economiche non possono essere considerate isolatamente. Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata riconoscono e utilizzano metodi che permettono loro di vedere la loro attività in relazione con le altre attività della cucina e di tenere conto dei punti di collegamento precedenti e successivi. Sono consapevoli degli effetti del loro lavoro sui colleghi e sul successo dell'azienda.

2.3 Strategie di informazione e di comunicazione

L'utilizzo di moderni mezzi della tecnologia di informazione e di comunicazione acquisterà in futuro un'importanza sempre maggiore nella gastronomia standardizzata. Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata ne sono consapevoli e contribuiscono a ottimizzare il flusso di informazioni nell'azienda e a favorire l'impiego di nuovi sistemi. Si procurano informazioni in modo autonomo e le sfruttano nell'interesse degli ospiti e dell'azienda.

2.4 Comportamento di vendita orientato all'ospite

Gli ospiti sono soddisfatti solo se le loro richieste e i loro desideri sono assecondati. La decisione a favore di uno o dell'altro prodotto è determinata essenzialmente dal comportamento di vendita orientato all'ospite. Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata applicano metodi efficaci nella consulenza e nella vendita contribuendo in tal modo a soddisfare gli ospiti e a realizzare gli obiettivi aziendali.

2.5 Strategie di apprendimento

Per incrementare l'apprendimento e sviluppare un'attitudine verso l'apprendimento continuo sono a disposizione diverse strategie. Poiché gli stili di apprendimento differiscono da una persona all'altra, le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata analizzano il proprio comportamento nell'ambito dell'apprendimento e lo adattano ai diversi incarichi di lavoro e ai vari problemi secondo la situazione. Lavorano con strategie di apprendimento adeguate alle loro esigenze, in grado di soddisfarli e capaci di portarli al successo e quindi di promuovere le loro capacità per rendere possibile un apprendimento continuo e indipendente.

2.6 Tecniche creative

Apertura verso le novità e modi di procedere non convenzionali sono competenze importanti per le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata. Perciò di fronte a problemi irrisolti sono in grado di abbandonare gli schemi convenzionali e di contribuire a trovare soluzioni nuove e innovative grazie alla mentalità e alle tecniche creative. Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata si distinguono per la loro attenzione vigile e per un atteggiamento aperto verso le novità e le tendenze nel settore della ristorazione e della gastronomia.

3 Competenze sociali e personali

Le **competenze sociali e personali** consentono alle impiegate / agli impiegati di gastronomia standardizzata di instaurare rapporti interpersonali e affrontare con sicurezza e consapevolezza le sfide concernenti la comunicazione o il team. Nel far questo, rafforzano la loro personalità e sono disposti a lavorare per favorire il loro sviluppo personale.

3.1 Agire di propria responsabilità

Nel settore gastronomico le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata sono corresponsabili delle procedure aziendali. Sono disposti a organizzarle, a migliorarle, a prendere decisioni nel proprio campo di lavoro sotto la propria responsabilità, agendo secondo coscienza.

3.2 Apprendimento continuo

Nell'economia globalizzata, in cui i bisogni degli ospiti mutano in continuazione, il cambiamento è evidente. La capacità di adattarsi alle esigenze e alle condizioni che cambiano rapidamente è una necessità. Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata ne sono consapevoli e sono pronti ad acquisire costantemente nuove conoscenze e capacità con un atteggiamento di disponibilità verso la formazione continua. Sono aperti alle novità, partecipano anche con una mentalità creativa a plasmare tali novità e il cambiamento, migliorando sia la loro concorrenzialità sul mercato del lavoro sia la loro personalità.

3.3 Capacità di comunicare

Per tutte le attività del settore gastronomico è importante una comunicazione adeguata alla situazione e agli interlocutori. Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata si contraddistinguono per la loro apertura mentale e spontaneità. Sono socievoli e padroneggiano le regole di una buona comunicazione verbale e non verbale e le applicano in modo consapevole.

3.4 Capacità di gestire i conflitti

Nella realtà quotidiana della gastronomia in cui si incontrano numerose persone con opinioni e punti di vista diversi, talvolta si verificano situazioni di conflitto. Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata ne sono consapevoli e in simili circostanze reagiscono con calma e ponderazione. Non evitano il confronto, accettano altri punti di vista, discutono oggettivamente e cercano soluzioni costruttive.

3.5 Capacità di lavorare in gruppo

Per lavorare in modo mirato ed efficiente nella gastronomia standardizzata è indispensabile che ogni membro del gruppo sappia collaborare in modo produttivo. Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata sono in grado di lavorare con efficienza e in modo mirato nel gruppo e, grazie alla loro esperienza, padroneggiano le regole della collaborazione nel gruppo.

3.6 Forme comportamentali adeguate

Nello svolgimento della loro attività le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata sono in contatto con svariate persone che hanno di volta in volta aspettative differenti in merito al comportamento e alle forme comportamentali del loro interlocutore. Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata sono in grado di adeguare il loro linguaggio e il loro comportamento alle diverse situazioni ed esigenze di coloro a cui si rivolgono e sono puntuali, ordinati e affidabili.

3.7 Capacità di lavorare sotto pressione

Molte volte nella gastronomia soddisfare le diverse esigenze comporta sforzi fisici e mentali. Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata sanno affrontare tali difficoltà, svolgendo con calma e ponderazione i compiti loro affidati o con cui si vedono confrontati. Nelle situazioni critiche non perdono la visione di insieme oppure richiedono un sostegno appropriato.

3.8 Capacità di lavorare tutelando la propria salute

L'attuazione coerente dei principi nutrizionali per una preparazione delicata dei prodotti e una composizione variata delle pietanze è di grande importanza per le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata. Perciò consigliano gli ospiti nelle questioni concernenti una nutrizione sana, la scelta degli alimenti e la composizione di pietanze e menù, nel senso di un'alimentazione sana, variata ed equilibrata. Attuano in modo ponderato i principi fondamentali e lavorano in modo delicato e orientato alla salute.

3.9 Senso di responsabilità e capacità di operare in modo ecologico

La gestione accurata e consapevole di sostanze e rifiuti inquinanti è molto importante. Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata sono consapevoli che il loro lavoro e il loro comportamento possono avere un impatto su individui e ambiente. Impiegano misure appropriate per lavorare in modo ecocompatibile.

4 Tassonomia degli obiettivi di valutazione

L'indicazione dei livelli di tassonomia relativi agli obiettivi di valutazione nei tre luoghi di formazione serve a definire il livello di esigenze di questi obiettivi. Si distinguono sei livelli di competenze (da C1 a C6) che esprimono un differente livello di prestazioni. Nel dettaglio i sei livelli significano:

C1 (sapere, conoscere)

Riferire informazioni e saperle richiamare in situazioni equivalenti (elencare, conoscere).

Esempio: le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata citano le misure per prevenire infortuni durante il lavoro.

C2 (comprendere)

Non solo riferire, ma anche capire le informazioni (spiegare, descrivere, illustrare, mostrare).

Esempio: le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata spiegano le funzioni e i contenuti tipici delle linee direttive e di una strategia aziendale.

C3 (applicare)

Applicare informazioni specifiche in diverse situazioni.

Esempio: le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata impiegano consciamente gli strumenti per organizzare il proprio lavoro e quello dei collaboratori secondo le direttive aziendali.

C4 (analizzare)

Scomporre fatti o circostanze in singoli elementi, identificare i rapporti fra singoli elementi e riconoscerne le interrelazioni.

Esempio: le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata calcolano e interpretano indici nei seguenti campi: capacità (persone e infrastrutture), sfruttamento (frequenza), cifra d'affari, produttività e analisi dei costi.

C5 (sintetizzare)

Combinare i singoli elementi di un fatto o una circostanza per averne un quadro completo oppure elaborare la soluzione di un problema.

Esempio: le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata attribuiscono ai collaboratori della propria squadra o del turno di lavoro compiti corrispondenti alle loro capacità e possibilità o al loro grado di autonomia.

C6 (valutare)

Valutare fatti e informazioni secondo criteri.

Esempio: le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata valutano regolarmente e consciamente la situazione igienica relativa al loro processo di lavoro.

A Competenze operative

Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione per i tre luoghi di formazione

<p>Campo di competenze operative 1 – Pianificare e organizzare processi Le aziende della gastronomia standardizzata sono caratterizzate da una marca specifica con un’offerta standardizzata e processi efficienti e mirati. Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata sono consapevoli, in veste di collaboratori, di dare la propria impronta a questi processi nei seguenti campi: organizzazione, personale e conduzione, marketing, controlling e amministrazione. Pianificano i loro lavori in questi campi in modo mirato organizzando attivamente e consapevolmente i processi.</p>		
<p>Competenza operativa 1.1 – Comprendere le peculiarità della gastronomia standardizzata Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata riconoscono caratteristiche, segmenti, peculiarità e sviluppi della gastronomia standardizzata. Documentano e presentano questi punti per la loro azienda. Spiegano le esigenze richieste per svolgere i propri lavori.</p>		
Obiettivi di valutazione scuola professionale	Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corsi interaziendali
<p>1.1.1 Peculiarità della gastronomia standardizzata Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata descrivono le seguenti caratteristiche della gastronomia standardizzata e ne spiegano l’interazione. Marca chiaramente definita con: - una filosofia aziendale uniforme - un’immagine uniforme (corporate design) - una politica aziendale uniforme (corporate behaviour) - una comunicazione uniforme nell’azienda (corporate communications) e con i suoi gruppi d’interesse - comando e controllo centralizzati - moltiplicazione - standardizzazione (C5)</p>		

Obiettivi di valutazione scuola professionale	Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corsi interaziendali
<p>Mostrano le differenze fra gastronomia standardizzata e gastronomia individuale con l'aiuto di esempi tipici.</p> <p>Documentano e presentano questi elementi per la loro azienda. (C5)</p>		
<p>1.1.2 Segmenti della gastronomia standardizzata Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata descrivono le caratteristiche, le peculiarità e l'offerta dei seguenti segmenti della gastronomia standardizzata:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sistema con quickservice - sistema con fullservice - ristoraz. del tempo libero - ristorazione commerciale - ristorazione legata al trasporto e al traffico stradali - catering per eventi / fiere o esposizioni / eventi sportivi <p>Con l'aiuto di dati e indici significativi spiegano l'importanza e l'evoluzione di ciascun segmento. (C2)</p>		
<p>1.1.3 Sfere ambientali Con l'aiuto di esempi scelti, le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata determinano le tendenze nei seguenti campi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - campo economico - campo sociale - campo tecnologico - campo ecologico <p>Ne deducono opportunità e rischi per la gastronomia standardizzata. (C5)</p>		

Obiettivi di valutazione scuola professionale	Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corsi interaziendali
<p>1.1.4 Gruppi d'interesse Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata menzionano le richieste tipiche dei gruppi d'interesse nei confronti delle aziende e ne spiegano l'importanza. Illustrano i rapporti tipici fra le diverse richieste e gli obiettivi aziendali (armonia, conflitti, indifferenza). (C2)</p>		
<p>1.1.5 Strategia / linee direttive Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata spiegano le funzioni e i contenuti tipici delle linee direttive e di una strategia aziendale. Spiegano il profilo strategico e la sua attuazione con l'aiuto di esempi scelti nel campo della gastronomia standardizzata. (C2)</p>	<p>1.1.5 Strategia / linee direttive Sulla base della strategia e delle linee direttive, le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata ne illustrano l'influsso sul loro lavoro, sulla collaborazione con i colleghi e sul modo di gestire gli ospiti. (C2)</p>	
<p>1.1.6 Documentazione dell'apprendimento Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata spiegano la struttura, il senso e lo scopo della documentazione dell'apprendimento. Sono consapevoli che l'utilizzo pertinente di questo mezzo ausiliario e la stesura scritta delle competenze acquisite e dei progressi d'apprendimento in tutti i luoghi di formazione sono necessari per lo sviluppo professionale. (C2)</p>	<p>1.1.6 Documentazione dell'apprendimento Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata tengono coscientemente e secondo direttive la documentazione dell'apprendimento. La discutono regolarmente con il loro superiore responsabile. (C3)</p>	<p>1.1.6 Documentazione dell'apprendimento Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata tengono coscientemente e secondo direttive la documentazione dell'apprendimento. La discutono regolarmente con il loro responsabile dei corsi. (C3)</p>

Competenze metodologiche

2.3 Strategie di informazione e di comunicazione

2.5 Strategie di apprendimento

Competenze sociali e personali

3.2 Apprendimento continuo

3.3 Capacità di comunicare

3.5 Capacità di lavorare in gruppo

Competenza operativa 1.2 – Configurare l’organizzazione strutturale e l’organizzazione procedurale

Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata sono consapevoli dell’importanza di un’organizzazione impeccabile ed efficiente. Comprendono l’organizzazione e i processi della propria azienda e impiegano gli strumenti organizzativi in modo logico e pertinente.

Obiettivi di valutazione scuola professionale	Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corsi interaziendali
<p>1.2.1 Organizzazione strutturale Con l’aiuto di organigrammi le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata spiegano la funzione dell’organizzazione strutturale.</p> <p>Con l’aiuto di esempi descrivono le seguenti forme menzionando pure i rispettivi vantaggi e svantaggi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - forme di organizzazione (organizzazione di linea, organizzazione gerarchico-funzionale con stati maggiori) - organizzazione strutturale secondo funzioni - organizzazione strutturale secondo divisioni (prodotti, mercati) <p>Di queste forme mostrano le peculiarità dei compiti da svolgere, del margine di controllo, della via di servizio e della strutturazione dei livelli gerarchici e delle competenze. (C2)</p>		
<p>1.2.2 Organizzazione per processi Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata rappresentano in modo chiaro e con il software usato correntemente procedure prestabilite dei processi aziendali. (C3)</p>	<p>1.2.2 Organizzazione per processi Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata allestiscono con una rappresentazione adeguata lo svolgimento dei processi aziendali centrali. Menzionano i punti critici dei vari processi. (C2)</p>	

Obiettivi di valutazione scuola professionale	Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corsi interaziendali
<p>1.2.3 Strumenti organizzativi Spiegano funzioni, contenuti e impiego dei seguenti strumenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - mansionario - descrizione della funzione o del posto di lavoro - diagramma funzionale <p>Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata allestiscono per loro una descrizione della funzione con i seguenti contenuti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - compiti / funzioni nei processi di lavoro - punti di collegamento (interfaccia) importanti - competenze / responsabilità - limiti delle competenze - standard di qualità per il loro lavoro. <p>(C5)</p>	<p>1.2.3 Strumenti organizzativi Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata impiegano coscientemente gli strumenti per l'organizzazione del lavoro e dei collaboratori secondo le direttive aziendali. (C3)</p>	

Competenze metodologiche

2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo

2.3 Strategie di informazione e di comunicazione

2.5 Strategie di apprendimento

Competenze sociali e personali

3.1 Agire di propria responsabilità

3.2 Apprendimento continuo

Competenza operativa 1.3 – Dirigere turni di lavoro e pianificare l'impiego di collaboratori²

Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata riconoscono l'importanza di una chiara conduzione dei collaboratori del proprio team (turno di lavoro). Pianificano i lavori in modo condivisibile, gestiscono in modo mirato i collaboratori del proprio team e introducono nuovi collaboratori.

Obiettivi di valutazione scuola professionale	Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corsi interaziendali
<p>1.3.1 Conduzione orientata agli obiettivi Per la conduzione orientata agli obiettivi, le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata spiegano:</p> <ul style="list-style-type: none">- l'idea- i vantaggi e gli svantaggi- l'attuazione efficace (fissare obiettivi, valutare, qualificare, adottare misure appropriate) <p>(C2)</p>	<p>1.3.1 Conduzione orientata agli obiettivi Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata menzionano in una forma appropriata gli obiettivi che sono stati loro prescritti.</p> <p>Si attengono a questi obiettivi e controllano con autocritica i loro lavori e quelli dei collaboratori del proprio team. Se necessario, rappresentano le misure per ottimizzare i propri lavori. (C5)</p>	
<p>1.3.2 Stili di conduzione Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata spiegano importanza e conseguenze dei seguenti stili di conduzione:</p> <ul style="list-style-type: none">- autoritario- patriarcale- informativo- cooperativo- improntato alla delega- improntato all'autonomia <p>Con l'aiuto di situazioni tipiche mostrano a quali condizioni questi stili hanno conseguenze promettenti o negative. (C2)</p>	<p>1.3.2 Ripartizione dei compiti nel team di lavoro Nell'ambito del proprio campo di competenza, le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata assegnano ai collaboratori del proprio team compiti corrispondenti alle loro capacità e possibilità e al loro grado di autonomia. (C5)</p>	

² Si tratta della conduzione operativa. Non sono intese né la responsabilità disciplinare né la conduzione di colloqui di qualificazione.

Obiettivi di valutazione scuola professionale	Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corsi interaziendali
<p>1.3.3 Pianificazione del lavoro Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata descrivono le basi legali per allestire un piano di lavoro.</p> <p>Allestiscono piani di lavoro tenendo conto di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - direttive legali - esigenze aziendali - direttive di produzione / valori di riferimento - qualifiche dei collaboratori - bisogni personali <p>(C5)</p>	<p>1.3.3 Pianificazione del lavoro Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata assicurano che la pianificazione del lavoro assegnato venga attuata nel proprio team.</p> <p>In caso di differenze adottano misure adeguate nel proprio campo di competenza secondo le direttive aziendali e legali. In caso di necessità informano il superiore responsabile.</p> <p>Documentano le differenze sulla base delle direttive aziendali. (C5)</p>	<p>1.3.3 Pianificazione del lavoro Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata assicurano che la pianificazione del lavoro venga attuata mentre eseguono i propri lavori.</p> <p>Pianificano i loro lavori e il processo di lavoro e ne prendono nota nella documentazione dell'apprendimento. Verificano la loro pianificazione e segnalano i punti migliorabili. (C5)</p>
<p>1.3.4 Lavoro nel team Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata citano i fattori e le condizioni per un efficace lavoro nel team.</p> <p>Descrivono cause e conseguenze di tipici conflitti nei team e citano le misure per affrontarli.</p> <p>Analizzano tipici conflitti nelle situazioni di team e sviluppano proposte per risolverli. (C5)</p>	<p>1.3.4 Conduzione del team (turno di lavoro) Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata gestiscono in modo mirato i collaboratori nel proprio gruppo di lavoro (team) assegnando incarichi chiari secondo le direttive aziendali. (C5)</p>	<p>1.3.4 Conduzione di team di lavoro Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata gestiscono in modo mirato i collaboratori nel proprio gruppo di lavoro (team) assegnando incarichi chiari secondo le direttive del responsabile dei corsi interaziendali. (C5)</p>
<p>1.3.5 Programma di formazione / piano d'introduzione Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata elaborano un programma di formazione o un piano d'introduzione per nuovi collaboratori con i seguenti contenuti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - prescrizioni aziendali e legali - contenuti e obiettivi della formazione - fasi esecutive della formazione - controllo dell'esito <p>(C5)</p>	<p>1.3.5 Introduzione di nuovi collaboratori Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata introducono nella loro funzione in modo autonomo i nuovi collaboratori conformemente al programma di formazione o al piano d'introduzione.</p> <p>Ai collaboratori introdotti forniscono un feedback concernente la qualità del lavoro. (C5)</p>	<p>1.3.5 Introduzione di nuovi collaboratori Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata introducono in modo autonomo nei loro lavori altre persone in formazione conformemente al programma di formazione o al piano d'introduzione. (C3)</p>

Obiettivi di valutazione scuola professionale	Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corsi interaziendali
<p>1.3.6 Organizzazione di una giornata di stage Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata elaborano i seguenti documenti per una giornata di stage di un potenziale collaboratore:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pianificazione dell'impiego - lista di controllo per la valutazione - guida per il colloquio conclusivo <p>(C5)</p>	<p>1.3.6 Organizzazione di una giornata di stage Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata accompagnano un potenziale collaboratore durante una giornata di stage svolgendo le seguenti fasi di lavoro:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pianificazione - assistenza / accompagnamento - proposta di qualificazione all'attenzione del superiore responsabile <p>(C5)</p>	

Competenze metodologiche

- 2.1 Tecniche di lavoro e capacità decisionale
- 2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo
- 2.3 Strategie di informazione e di comunicazione

Competenze sociali e personali

- 3.1 Agire di propria responsabilità
- 3.3 Capacità di comunicare
- 3.4 Capacità di gestire i conflitti
- 3.5 Capacità di lavorare in gruppo

Competenza operativa 1.4 – Impiegare strumenti di marketing

Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata riconoscono l'importanza del marketing per il successo di un'azienda. Collaborano attivamente all'organizzazione del marketing-mix e, nel loro campo di lavoro, attuano le misure e gli strumenti per promuovere le vendite.

Obiettivi di valutazione scuola professionale	Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corsi interaziendali
<p>1.4.1 Nozioni fondamentali di marketing Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata spiegano le seguenti relazioni fondamentali e gli strumenti nel campo del marketing e ne presentano l'importanza o l'espressività:</p> <ul style="list-style-type: none">- importanza della marca- ciclo di vita dei prodotti- segmentazione del mercato e forme del mercato- obiettivi di mercato (bisogni, mercati parziali, segmenti di ospiti)- obiettivi di prodotto (tipo e qualità, profondità ed estensione dell'assortimento)- dimensioni di mercato (potenziale, quota, volume, segmento)- posizione di mercato- ricerca di mercato e strumenti <p>Allestiscono in forma appropriata una presentazione convincente riguardante campi scelti del marketing della loro azienda di formazione.</p> <p>Svolgono autonomamente una semplice analisi di mercato e presentano in modo convincente i risultati in funzione dei destinatari. (C5)</p>		

Obiettivi di valutazione scuola professionale	Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corsi interaziendali
<p>1.4.2 Marketing-mix (4 P) Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata organizzano il marketing-mix per un prodotto o un servizio concreti. Determinano e giustificano gli strumenti di marketing in relazione a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - product - place - price - promotion <p>Descrivono i reparti o settori coinvolti nel processo di marketing. (C5)</p>	<p>1.4.2 Marketing-mix e promozione delle vendite (4 P) Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata attuano, secondo le seguenti fasi, temi, promozioni e azioni conformemente alle direttive:</p> <ul style="list-style-type: none"> - impiego dei mezzi pubblicitari - attuazione di una promozione visiva delle vendite - informazione degli altri collaboratori - analisi secondo il livello raggiunto in collaborazione con il superiore responsabile³ <p>(C5)</p>	
<p>1.4.3 Ambiente di lavoro Con l'aiuto di esempi, Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata presentano le seguenti possibilità di promozione delle vendite con le loro conseguenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> - arredamento interno - incidenza delle luci - presentazione dell'offerta e misure di promozione delle vendite <p>Menzionano i fattori che influiscono positivamente sui cinque organi sensoriali. (C3)</p>		

Competenze metodologiche

- 2.3 Strategie di informazione e di comunicazione
- 2.4 Comportamento di vendita orientato all'ospite
- 2.6 Tecniche creative

Competenze sociali e personali

- 3.2 Apprendimento continuo
- 3.3 Capacità di comunicare
- 3.9 Senso di responsabilità e capacità di operare in modo ecologico

³ Può variare a dipendenza dell'azienda e delle misure adottate.

Competenza operativa 1.5 – Svolgere il controlling e allestire rapporti

Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata riconoscono l'importanza del controlling e dei rapporti della gastronomia standardizzata. Sulla base delle direttive aziendali svolgono coscientemente i compiti e soddisfano le esigenze in questi campi utilizzando i rispettivi documenti.

Obiettivi di valutazione scuola professionale	Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corsi interaziendali
<p>1.5.1 Analisi del punto morto / margini di contribuzione</p> <p>Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata spiegano la differenza fra costi fissi e costi variabili. Illustrano l'importanza dei margini di contribuzione in un Conto economico a più stadi predefinito. Calcolano esempi semplici di punto morto (espresso in franchi o in quantità) sulla base di costi fissi, costi variabili e del prezzo di vendita. (C3)</p>	<p>1.5.1 Spese / costi aziendali</p> <p>Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata descrivono le principali spese sostenute dalla loro azienda di formazione sulla base del Conto economico.</p> <p>Menzionano quali spese possono influenzare nel loro campo di lavoro e con quali misure. (C3)</p>	
<p>1.5.2 Calcolazione secondo il procedimento additivo</p> <p>Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata calcolano il prezzo di vendita lordo di prodotti partendo dai costi speciali, dalle percentuali di costi comuni e dalla percentuale di utile. (C3)</p>		
<p>1.5.3 Processo di controlling</p> <p>Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata descrivono il ciclo di analisi degli indici seguendo le fasi seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none">- valori pianificati (preventivo)- determinazione dei valori effettivi- calcolo di indici- analisi degli scostamenti- decisioni concernenti gli adeguamenti	<p>1.5.3 Processo di controlling</p> <p>Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata analizzano, con l'aiuto degli indici aziendali, le seguenti grandezze nel proprio campo di lavoro:</p> <ul style="list-style-type: none">- cifra d'affari- consumo di merce- gestione del magazzino / inventario- impiego dei collaboratori	

Obiettivi di valutazione scuola professionale	Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corsi interaziendali
<p>nei seguenti campi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - cifra d'affari - rotazione della merce (inventario) - impiego dei collaboratori - consumo di acqua / energia - altri costi d'esercizio <p>(C2)</p>	<p>Se riscontrano scostamenti o differenze, adottano misure appropriate nel proprio campo di lavoro oppure informano i loro superiori responsabili. (C5)</p>	
<p>1.5.4 Indici aziendali Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata spiegano i seguenti termini e la loro importanza:</p> <ul style="list-style-type: none"> - redditività - economicità - produttività <p>Calcolano e interpretano indici concernenti i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - capacità (persone e infrastrutture) - sfruttamento (frequenza) - cifra d'affari - produttività - costi <p>Li rappresentano in modo graficamente comprensibile e indicano con quali misure si possono influenzare gli indici critici. (C4)</p>		

Obiettivi di valutazione scuola professionale	Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corsi interaziendali
<p>1.5.5 Rapporti Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata descrivono struttura, contenuti e scopo dei rapporti concernenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la cifra d'affari - la fatturazione (ciclo monetario) - i costi della merce - i costi del personale - i tempi di lavoro / le assenze - la vendita - la garanzia di qualità - la pulizia - la manutenzione - l'energia / le risorse <p>Presentano in quali processi si possono impiegare questi rapporti e con quali obiettivi. (C2)</p>	<p>1.5.5 Rapporti Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata interpretano i rapporti concernenti i principali indici secondo le direttive aziendali.</p> <p>Sviluppano e giustificano le proposte per ottimizzare i processi. (C5)</p>	

Competenze metodologiche

- 2.1 Tecniche di lavoro e capacità decisionale
- 2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo
- 2.3 Strategie di informazione e di comunicazione

Competenze sociali e personali

- 3.1 Agire di propria responsabilità
- 3.7 Capacità di lavorare sotto pressione
- 3.9 Senso di responsabilità e capacità di operare in modo ecologico

Campo di competenze operative 2 – Approvvigionare e preparare prodotti

L'approvvigionamento e la preparazione di prodotti rappresenta un importante processo di lavoro della gastronomia standardizzata.

Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata padroneggiano i lavori e i processi dall'accettazione della merce in magazzino fino alla gestione del magazzino stesso. Approntano o preparano a regola d'arte i prodotti secondo le direttive aziendali.

Competenza operativa 2.1 – Gestire il magazzino secondo direttive

Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata sono consapevoli che il magazzino deve essere gestiti a regola d'arte. Padroneggiano questi lavori dall'accettazione della merce fino all'immagazzinamento e al prelievo di merce con l'obiettivo di garantirne la qualità.

Obiettivi di valutazione scuola professionale	Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corsi interaziendali
<p>2.1.1 Requisiti del magazzino Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata descrivono i seguenti requisiti e standard di qualità per la surgelazione, la conservazione in cella frigorifera e il deposito "secco":</p> <ul style="list-style-type: none"> - igiene - sicurezza - dimensioni - temperatura / umidità - ordine - arredamento, impianti - manutenzione (efficienza energetica compreso il recupero del calore) <p>Spiegano l'immagazzinamento a regola d'arte dei seguenti gruppi di merce:</p> <ul style="list-style-type: none"> - prodotti freschi - prodotti surgelati - merce / preparati secchi <p>(C2)</p>	<p>2.1.1 Preparazione del magazzino Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata preparano il magazzino per l'accettazione della merce.</p> <p>Controllano spazi e locali del magazzino secondo le direttive specifiche dell'azienda e della merce in rapporto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - igiene (es. pulizia) - ordine - temperatura - durata minima (data) di conservazione della merce già immagazzinata <p>A tale scopo impiegano a regola d'arte i rispettivi strumenti di controllo. (C5)</p>	

Obiettivi di valutazione scuola professionale	Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corsi interaziendali
	<p>2.1.2 Accettazione della merce Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata accettano forniture secondo le direttive e controllano sia i documenti sia la merce in rapporto a:</p> <p>Ordinazione</p> <ul style="list-style-type: none"> - prodotto / quantità / unità di imballaggio - peso - prezzo <p>Qualità</p> <ul style="list-style-type: none"> - condizioni esterne - data / principio FIFO - controllo della temperatura - qualità secondo le direttive legali e aziendali <p>In caso di forniture sbagliate reclamano e avviano le procedure necessarie (lettera di reclamo ecc.). Elaborano la documentazione secondo le direttive aziendali e la archiviano in modo condivisibile. (C5)</p>	
	<p>2.1.3 Immagazzinamento della merce dei fornitori Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata immagazzinano al posto giusto la merce del fornitore tenendo conto di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - legislazione sulle derrate alimentari (es. separazione fra alimenti puliti e alimenti non ancora puliti) - proprietà della merce - organizzazione aziendale e direttive - principio FIFO / rotazione della merce - attuale fabbisogno giornaliero (pianificazione) - durata minima (data) di conservazione (C5) 	<p>2.1.3 Immagazzinamento della merce dei fornitori Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata immagazzinano al posto giusto la merce del fornitore tenendo conto di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - legislazione sulle derrate alimentari (es. separazione fra alimenti puliti e alimenti non ancora puliti) - proprietà della merce - organizzazione dei corsi interaziendali e direttive - principio FIFO / rotazione della merce - attuale fabbisogno giornaliero (pianificazione) - durata minima (data) di conservazione (C5)

Obiettivi di valutazione scuola professionale	Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corsi interaziendali
	<p>2.1.4 Immagazzinamento della merce di produzione propria Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata immagazzinano al posto giusto la merce di produzione propria conformemente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - legislazione sulle derrate alimentari (dichiarazione, es. data di produzione, dati di scongelamento, conservabilità) - proprietà / lavorazione della merce - organizzazione aziendale e direttive - principio FIFO / rotazione della merce - attuale fabbisogno giornaliero (pianificazione) - durata minima (data) di conservazione <p>Immagazzinano correttamente secondo le direttive aziendali la merce riutilizzabile. (C5)</p>	<p>2.1.4 Immagazzinamento della merce di produzione propria Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata immagazzinano al posto giusto la merce di produzione propria conformemente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - legislazione sulle derrate alimentari (dichiarazione, es. data di produzione, dati di scongelamento, conservabilità) - proprietà / lavorazione della merce - organizzazione dei corsi interaziendali e direttive - principio FIFO / rotazione della merce - attuale fabbisogno giornaliero (pianificazione) - durata minima (data) di conservazione <p>Immagazzinano correttamente secondo le direttive aziendali la merce riutilizzabile. (C5)</p>
	<p>2.1.5 Gestione del magazzino Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata gestiscono a regola d'arte il magazzino applicando le seguenti fasi di lavoro:</p> <ul style="list-style-type: none"> - allestire l'inventario - controllare gli impianti tecnici / il funzionamento e adottare le misure appropriate - controllare gli stock e adottare le misure appropriate - gestire i rifiuti (prevenire, separare, selezionare, smaltire) <p>(C5)</p>	

Obiettivi di valutazione scuola professionale	Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corsi interaziendali
	<p>2.1.6 Approvvigionamento della merce Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata determinano, sulla base delle direttive del team, i seguenti punti per prelevare merce dal magazzino:</p> <ul style="list-style-type: none"> - tipo di merce - quantità - standard di qualità - disponibilità temporale <p>Prelevano in modo autonomo la merce in magazzino oppure avviano la procedura di ordinazione.</p> <p>Controllano la propria ordinazione secondo le direttive e la mettono a disposizione correttamente per le ulteriori procedure. (C4)</p>	

Competenze metodologiche

- 2.1 Tecniche di lavoro e capacità decisionale
- 2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo
- 2.3 Strategie di informazione e di comunicazione

Competenze sociali e personali

- 3.1 Agire di propria responsabilità
- 3.7 Capacità di lavorare sotto pressione
- 3.8 Capacità di lavorare tutelando la propria salute
- 3.9 Senso di responsabilità e capacità di operare in modo ecologico

Competenza operativa 2.2 – Approntare e preparare prodotti a regola d'arte

Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata approntano e preparano prodotti a regola d'arte secondo le direttive aziendali. A tale scopo utilizzano in modo mirato e coscienzioso le proprie conoscenze sulla sana alimentazione e sull'impiego a regola d'arte di metodi di cottura scelti.

Obiettivi di valutazione scuola professionale	Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corsi interaziendali
	2.2.1 Preparazione del posto di lavoro Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata assicurano che la merce, gli utensili e gli apparecchi siano funzionanti e preparati secondo le direttive aziendali. (C3)	2.2.1 Preparazione del posto di lavoro Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata assicurano che la merce, gli utensili e gli apparecchi siano funzionanti e preparati secondo le direttive impartite nei corsi interaziendali. (C3)
2.2.2 Principi nutrizionali Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata spiegano i principi nutrizionali e, sulla base di esempi tipici, ne illustrano l'importanza per una nutrizione sana e la salute umana. (C2)		2.2.2 Principi nutrizionali Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata giustificano, sulla base di esempi significativi, l'attuazione dei principi nutrizionali più importanti per la preparazione sana e adeguata ai prodotti. Scrivono la loro giustificazione nella documentazione dell'apprendimento. (C5)
2.2.3 Sostanze nutritive Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata spiegano la composizione delle sostanze nutritive energetiche (proteine, grassi, carboidrati) e di quelle non energetiche (acqua, vitamine, sali minerali, sostanze vegetali secondarie). (C2)		2.2.3 Sostanze nutritive Nella produzione di pietanze, le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata identificano le reazioni e gli effetti delle singole sostanze nutritive e le abbinano alle pietanze preparate durante il corso interaziendale. (C5)

Obiettivi di valutazione scuola professionale	Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corsi interaziendali
<p>2.2.4 Fabbisogno energetico Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata spiegano il fabbisogno quotidiano di energia e sostanze nutritive dei diversi gruppi di ospiti. In tale ambito distinguono fra sesso, attività professionale, attività fisica, età e situazione personale. (C2)</p>		
<p>2.2.5 Altre sostanze Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata descrivono i possibili effetti di allergeni, ingredienti e additivi spesso presenti negli alimenti, come pure di eventuali sostanze nocive. Illustrano le conseguenze per il loro lavoro e sono in grado di formulare alcuni esempi. (C3)</p>		
<p>2.2.6 Derrate alimentari / merce Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata descrivono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - provenienza - tipo o genere - caratteristiche qualitative - tipi di conservazione - marchi / label <p>della merce o dei prodotti seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - alimenti animali - alimenti vegetali - alimenti di origine animale (latte, latticini, uova e prodotti a base di uova) - grassi e oli alimentari (C2)		

Obiettivi di valutazione scuola professionale	Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corsi interaziendali
<p>2.2.7 Tipi di taglio Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata descrivono e seguenti tipi di taglio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - brunoise - julienne - batonette - tipi di taglio per la carne (C2) 		<p>2.2.7 Preparazione di derrate alimentari Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata preparano e tagliano a regola d'arte i seguenti alimenti con gli utensili appropriati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - verdura - patate - frutta - pezzi di carne (C3)
<p>2.2.8 Prodotti convenienze Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata menzionano i diversi livelli di convenienze sulla base dei seguenti alimenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - verdura - patate - frutta - pezzi di carne - pesce - volatili - prodotti ausiliari (salse, minestre) <p>Presentano impiego, vantaggi e svantaggi e conseguenze di prodotti convenienze in relazione a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - efficienza - svolgimento del lavoro - organizzazione del lavoro (C2) 	<p>2.2.8 Approntamento di prodotti Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata approntano prodotti a regola d'arte secondo le specifiche direttive dell'azienda.</p> <p>Durante il lavoro prestano attenzione a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sistemi e loro norme - tempi di approntamento - durata di conservazione del calore - mezzi ausiliari, impianti, utensili - raffreddamento a circuito chiuso / sovrapproduzione - stoviglie per disporre sui piatti, diversi tipi di mestoli - igiene e sicurezza (C3) 	

Obiettivi di valutazione scuola professionale	Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corsi interaziendali
<p>2.2.9 Metodi di cottura Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata illustrano, sulla base della qualità e delle possibilità degli alimenti, i metodi di cottura adatti e determinano il campo di temperatura ideale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - bollire - saltare - cuocere al vapore - friggere - arrostitire / grigliare - cuocere a bassa temperatura - cuocere al forno / terminare la cottura al forno <p>(C2)</p>	<p>2.2.9 Preparazione di prodotti Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata preparano prodotti a regola d'arte secondo le direttive specifiche dell'azienda.</p> <p>Utilizzano a regola d'arte almeno due dei seguenti metodi di cottura nonché i rispettivi utensili, impianti e attrezzature:</p> <ul style="list-style-type: none"> - saltare - bollire - cuocere al vapore - friggere - arrostitire / grigliare - cuocere a bassa temperatura - cuocere al forno / terminare la cottura al forno <p>Riutilizzano i resti oppure li smaltiscono secondo le direttive. (C3)</p>	<p>2.2.9 Approntamento e preparazione di prodotti Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata lavorano a regola d'arte alimenti e prodotti convenienze con i seguenti metodi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - rigenerare - saltare - bollire - cuocere al vapore - friggere - arrostitire / grigliare - cuocere a bassa temperatura - cuocere al forno / terminare la cottura al forno <p>(C3)</p>
<p>2.2.10 Bevande Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata descrivono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - provenienza - tipo o genere - caratteristiche qualitative - marchi / label - procedura di produzione / lavorazione <p>di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - tè - caffè - frutta - tipi di latte - bevande dolci alla moda <p>Descrivono struttura e funzionamento di apparecchi automatici e semiautomatici e illustrano come si può garantire e ottimizzare la qualità. (C2)</p>	<p>2.2.10 Bevande Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata preparano a regola d'arte le seguenti bevande secondo direttive:</p> <ul style="list-style-type: none"> - tè - caffè - specialità a base di caffè - bevande a base di latte - bevande soft <p>Utilizzano i rispettivi utensili, apparecchi e impianti.</p> <p>Ne verificano la qualità e, se necessario, adottano misure appropriate oppure informano il loro superiore responsabile. (C4)</p>	<p>2.2.10 Caffè / tè Con l'aiuto di un apparecchio semiautomatico, Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata preparano caffè di alta qualità e specialità a base di caffè che sono di moda.</p> <p>In particolare prestano attenzione a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - scelta del materiale - temperatura dell'acqua - quantità e grado di macinatura - tempo / durata di efflusso - quantità di efflusso - schiuma - ingredienti - gusto, sapore <p>Utilizzano a regola d'arte i rispettivi utensili, apparecchi e impianti. (C3)</p>

Obiettivi di valutazione scuola professionale	Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corsi interaziendali
		<p>Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata preparano tè di alta qualità compresi i derivati (tè freddo).</p> <p>Utilizzano a regola d'arte i rispettivi utensili, apparecchi e impianti. (C3)</p>

Competenze metodologiche

- 2.1 Tecniche di lavoro e capacità decisionale
- 2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo
- 2.6 Tecniche creative

Competenze sociali e personali

- 3.1 Agire di propria responsabilità
- 3.5 Capacità di lavorare in gruppo
- 3.7 Capacità di lavorare sotto pressione
- 3.8 Capacità di lavorare tutelando la propria salute

Campo di competenze operative 3 – Presentare e vendere prodotti, consigliare ospiti

Una delle competenze centrali delle impiegate / degli impiegati di gastronomia standardizzata consiste nel soddisfare bisogni e richieste a diretto contatto con le persone. Preparano, sistemano e presentano prodotti, in parte anche davanti all'ospite. Accolgono e accomiatano gli ospiti con cortesia, li servono e li consigliano con competenza e vendono in modo convincente i propri prodotti e servizi.

Competenza operativa 3.1 – Disporre, sistemare e presentare prodotti

Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata sono consapevoli che con una disposizione e presentazione ordinate, pulite e attraenti di piatti e pietanze creano un elevato valore aggiunto sia per gli ospiti sia per la loro azienda. Hanno una padronanza dei principi, dei metodi e dei mezzi ausiliari per disporre, sistemare e presentare piatti e pietanze secondo criteri estetici e appetitosi.

Obiettivi di valutazione scuola professionale	Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corsi interaziendali
3.1.1 Importanza ed effetto Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata descrivono l'importanza e l'effetto di una disposizione attraente e di una presentazione estetica dei prodotti gastronomici. (C2)		3.1.1 Importanza ed effetto Sulla base di esempi, Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata illustrano l'importanza di una disposizione attraente e di una presentazione estetica. (C2)
3.1.2 Ausili per la vendita Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata sono in grado di spiegare l'impiego e l'effetto degli ausili ottici per la vendita e di illustrarne l'utilità. (C2)	3.1.2 Ausili per la vendita Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata impiegano in modo adeguato agli ospiti, mirato ed efficace gli ausili ottici per la vendita secondo direttive. (C3)	3.1.2 Ausili per la vendita Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata sviluppano, per pietanze scelte, ausili per la vendita appropriati e ne giustificano l'effetto. (C5)
3.1.3 Elementi creativi Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata illustrano l'effetto dei seguenti elementi creativi per la disposizione: - colore - forme - tipi di taglio - guarnizioni - combinazioni - quantità Combinano tali elementi e applicano e giustificano tecniche di disposizione e metodi presentazione. In questo tengono conto delle esigenze e dei bisogni dei diversi segmenti di ospiti. (C5)	3.1.3 Elementi creativi Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata combinano diversi elementi come quantità, forme, guarnizioni o colori nella disposizione di piatti e pietanze scelti secondo direttive. Durante lo svolgimento del proprio lavoro impiegano tecniche di disposizione e metodi di presentazione in modo efficiente e orientato alla vendita. (C5)	3.1.3 Elementi creativi Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata preparano prodotti in modo attraente mediante una tecnica di disposizione adatta e li presentano in modo efficace. Combinano i seguenti elementi: - colore - forme - tipi di taglio - guarnizioni - combinazioni - quantità e sviluppano proposte creative e convincenti. (C5)

Obiettivi di valutazione scuola professionale	Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corsi interaziendali
<p>3.1.4 Capacità sensoriali Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata percepiscono consapevolmente alimenti e pietanze con la vista, l'olfatto, il gusto e il tatto.</p> <p>Questo permette loro di trarre conclusioni per una disposizione ottimale dei prodotti e di giustificarla. (C5)</p>	<p>3.1.4 Capacità sensoriali Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata sviluppano la vista, l'olfatto, il gusto e il tatto con diversi alimenti e pietanze.</p> <p>Impiegano consapevolmente i loro sensi per una disposizione ottimale dei prodotti. (C5)</p>	<p>3.1.4 Capacità sensoriali Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata percepiscono consapevolmente alimenti e pietanze con la vista, l'olfatto, il gusto e il tatto.</p> <p>Questo permette loro di trarre conclusioni per una disposizione ottimale dei prodotti e di giustificarla. (C5)</p>
<p>3.1.5 Point of sale (PoS) Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata spiegano con riferimento al sistema:</p> <ul style="list-style-type: none"> - obiettivo / impiego / guida o controllo delle vendite - struttura - principi di vendita - direttive legali - obblighi di dichiarazione <p>per i seguenti punti di vendita (PoS):</p> <ul style="list-style-type: none"> - buffet (caldo e freddo) - frontcooking - postazione delle bevande (calde e fredde) - POS per acquisti compulsivi (zona delle casse) <p>(C5)</p>	<p>3.1.5 Point of sale (PoS) Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata arredano a regola d'arte i punti di vendita specifici dell'azienda e li controllano quanto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - guida o controllo delle vendite - struttura / svolgimento del lavoro - principi di vendita - direttive legali - obblighi di dichiarazione <p>(C5)</p>	<p>3.1.5 Point of sale (PoS) Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata sistemano a regola d'arte i seguenti punti di vendita:</p> <ul style="list-style-type: none"> - buffet (caldo e freddo) - frontcooking - postazione delle bevande (calde e fredde) - PoS per acquisti compulsivi (zona della cassa) <p>(C5)</p>

Competenze metodologiche

- 2.1 Tecniche di lavoro e capacità decisionale
- 2.4 Comportamento di vendita orientato all'ospite
- 2.6 Tecniche creative

Competenze sociali e personali

- 3.1 Agire di propria responsabilità
- 3.3 Capacità di comunicare
- 3.5 Capacità di lavorare in gruppo
- 3.8 Capacità di lavorare tutelando la propria salute
- 3.9 Senso di responsabilità e capacità di operare

Competenza operativa 3.2 – Vendere, assistere e consigliare ospiti

Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata sono consapevoli che è molto importante soddisfare gli ospiti. Accolgono e accomiatano gli ospiti in modo cordiale, li consigliano e li servono con competenza e vendono in modo convincente.

Obiettivi di valutazione scuola professionale	Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corsi interaziendali
<p>3.2.1 Quadrato della comunicazione Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata spiegano le forme fondamentali e i principi della comunicazione armoniosa sulla base del cosiddetto "quadrato della comunicazione"⁴.</p> <p>Analizzano situazioni comunicative tipiche e classificano in modo giustificato i messaggi secondo il loro contenuto. (C5)</p>	<p>3.2.1 Comportamento generale Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata prestano attenzione ai seguenti punti nei loro contatti con ospiti, collaboratori e superiori:</p> <ul style="list-style-type: none">- contatto visivo- aspetto esteriore curato- forme comportamentali raffinate- presentazione uniforme <p>(C3)</p>	
<p>3.2.2 Fattori di disturbo nella comunicazione Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata descrivono cause, caratteristiche e conseguenze di situazioni comunicative difficili e dei tipici fattori di disturbo nella comunicazione.</p> <p>Nelle situazioni loro proposte reagiscono in modo appropriato.(C2)</p>		

⁴ Nel cosiddetto "quadrato della comunicazione" secondo Friedemann Schulz von Thun le notizie sono rappresentate su quattro livelli: livello oggettivo, livello relazionale, livello di appello e livello di autorivelazione.

Obiettivi di valutazione scuola professionale	Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corsi interaziendali
<p>3.2.3 Vendere / consigliare gli ospiti Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata descrivono le seguenti fasi del colloquio di vendita nonché le esigenze specifiche richieste:</p> <ul style="list-style-type: none"> - accogliere cordialmente gli ospiti - analizzare i bisogni degli ospiti - proporre l'offerta con competenza professionale e vendere attivamente - affrontare possibili obiezioni degli ospiti - concludere la consulenza - accomiare gli ospiti <p>(C5)</p>	<p>3.2.3 Vendere / consigliare gli ospiti Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata servono e consigliano gli ospiti in modo cortese, competente e convincente.</p> <p>In queste attività procedono secondo le seguenti fasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - accogliere cordialmente gli ospiti - analizzare i bisogni degli ospiti - proporre l'offerta con competenza professionale e vendere attivamente - proporre vendite supplementari - affrontare possibili obiezioni degli ospiti - concludere la consulenza - accomiare gli ospiti <p>(C5)</p> <p>Prestano attenzione sia all'offerta sia agli standard di qualità e del sistema.</p> <p>Impiegano in modo mirato gli strumenti per fidelizzare gli ospiti. (C3)</p>	<p>3.2.3 Vendere / consigliare gli ospiti Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata servono e consigliano gli ospiti in modo cortese, competente e convincente.</p> <p>In queste attività procedono secondo le seguenti fasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - accogliere cordialmente gli ospiti - analizzare i bisogni degli ospiti - proporre l'offerta con competenza professionale e vendere attivamente - proporre vendite supplementari - affrontare possibili obiezioni degli ospiti - concludere la consulenza - accomiare gli ospiti <p>(C5)</p>
<p>3.2.4 Vendite supplementari Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata spiegano tipi e importanza delle vendite supplementari.</p> <p>Spiegano l'influenza che le vendite supplementari hanno sull'utile.</p> <p>Sviluppano nuove forme di vendite supplementari per la loro azienda. (C5)</p>	<p>3.2.4 Vendite supplementari Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata propongono le forme di vendita supplementare che hanno sviluppato e le presentano in modo convincente. (C3)</p>	

Obiettivi di valutazione scuola professionale	Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corsi interaziendali
	<p>3.2.5 Cura degli spazi destinati agli ospiti e assistenza degli ospiti Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata assicurano la disponibilità e l'ordine del settore della ristorazione in funzione degli ospiti e dell'azienda, in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - impiego dell'infrastruttura - disponibilità degli utensili - assistenza cortese degli ospiti nella sala <p>(C5)</p>	<p>3.2.5 Cura degli spazi destinati agli ospiti e assistenza degli ospiti Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata assicurano la disponibilità e l'ordine del settore della ristorazione in funzione degli ospiti e dell'azienda, in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - impiego dell'infrastruttura - disponibilità degli utensili - assistenza cortese degli ospiti nella sala <p>(C5)</p>
<p>3.2.6 Soddisfazione degli ospiti Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata descrivono i fattori che influenzano la soddisfazione degli ospiti.</p> <p>Menzionano le possibilità correnti per rilevare, analizzare e migliorare la soddisfazione degli ospiti. (C2)</p>		
<p>3.2.7 Cultura del feedback Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata spiegano forme e regole di un feedback positivo e costruttivo.</p> <p>Con l'aiuto di esempi presentano forme di un feedback distruttivo e sviluppano possibili esempi di feedback costruttivi. (C5)</p>	<p>3.2.7 Cultura del feedback Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata provvedono a mantenere una cultura del feedback attiva e costruttiva corrispondente alla cultura dell'azienda.</p> <p>Accolgono gentilmente i reclami, trattano con competenza le richieste concernenti il loro campo oppure le trasmettono alla persona o al servizio competente. (C5)</p>	

Obiettivi di valutazione scuola professionale	Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corsi interaziendali
<p>3.2.8 Modi di pagamento Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata descrivono le differenze, i vantaggi e gli svantaggi dei seguenti modi di pagamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pagamento in contanti in CHF e in valuta estera - pagamento con carta EC - pagamento con carte di credito <p>Spiegano le funzioni e le possibilità di un sistema di cassa dalla registrazione fino al conteggio finale. (C2)</p>	<p>3.2.8 Sistema di cassa Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata padroneggiano correttamente e con sicurezza il sistema di cassa dall'ordinazione fino al pagamento secondo le direttive impartite dall'azienda. (C3)</p>	

Competenze metodologiche

- 2.3 Strategie di informazione e di comunicazione
- 2.4 Comportamento di vendita orientato all'ospite
- 2.6 Tecniche creative

Competenze sociali e personali

- 3.3 Capacità di comunicare
- 3.4 Capacità di gestire i conflitti
- 3.6 Forme comportamentali adeguate
- 3.7 Capacità di lavorare sotto pressione

Campo di competenze operative 4 – Garantire sostenibilità e sicurezza

Le misure generali e personali per il lavoro sicuro e sostenibile sono di importanza fondamentale per le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata allo scopo di proteggere collaboratori, azienda, ospiti e prodotti da conseguenze negative.

Nel loro lavoro, le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata si comportano in modo esemplare per quanto concerne la sicurezza, la prevenzione degli infortuni, la salute, la protezione dell'ambiente, la protezione contro gli incendi nonché l'igiene e il mantenimento del valore. Applicano coscientemente e in modo autonomo le prescrizioni legali e le norme aziendali.

Competenza operativa 4.1 – Garantire la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute

Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata sono consapevoli dei pericoli concernenti il loro lavoro. Li riconoscono, garantiscono la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute e attuano misure idonee secondo le direttive legali e aziendali.

Obiettivi di valutazione scuola professionale	Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corsi interaziendali
4.1.1 Prescrizioni Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata spiegano le prescrizioni per la protezione della loro salute sul posto di lavoro conformemente alle direttive CFSL e alle soluzioni settoriali specifiche. (C2)	4.1.1 Prescrizioni Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata riconoscono le cause che possono compromettere la loro salute e valutano le possibili conseguenze. A questo riguardo rispettano le regole e le disposizioni vigenti nell'azienda. (C5)	
4.1.2 Misure Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata illustrano le possibili misure volte a proteggere la loro persona e l'ambiente circostante conformemente alle direttive CFSL. (C2)	4.1.2 Misure Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata proteggono con misure adeguate vie respiratorie, occhi, orecchie e pelle della propria persona e degli altri collaboratori. (C3)	4.1.2 Misure Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata proteggono con misure adeguate vie respiratorie, occhi, orecchie e pelle della propria persona e degli altri collaboratori. (C3)
4.1.3 Prevenzione Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata menzionano le misure per la prevenzione di infortuni durante il lavoro. (C1)	4.1.3 Prevenzione Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata rispettano con coerenza le istruzioni per l'uso di sostanze pericolose e di macchine. Attuano coscientemente le direttive dei fabbricanti. In caso di dubbio interpellano il superiore responsabile. (C3)	4.1.3 Prevenzione Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata rispettano con coerenza le istruzioni per l'uso di sostanze pericolose e di macchine. Attuano coscientemente le direttive dei fabbricanti. In caso di dubbio interpellano il responsabile dei corsi interaziendali. (C3)

Obiettivi di valutazione scuola professionale	Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corsi interaziendali
<p>4.1.4 Pronto soccorso Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata spiegano le misure di pronto soccorso e ne illustrano l'importanza. (C2)</p>	<p>4.1.4 Pronto soccorso Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata illustrano come si devono comportare in caso di ferite e infortuni e applicano correttamente le regole. (C3)</p>	<p>4.1.4 Persona di contatto per la sicurezza sul lavoro Conformemente alla formazione come persona di contatto per la sicurezza sul lavoro (un giorno).</p> <p>4.1.4 Corso di soccorritore Conformemente alla formazione di soccorritore (un giorno e mezzo).</p>

Competenze metodologiche

- 2.1 Tecniche di lavoro e capacità decisionale
- 2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo
- 2.3 Strategie di informazione e di comunicazione

Competenze sociali e personali

- 3.1 Agire di propria responsabilità
- 3.2 Apprendimento continuo

Competenza operativa 4.2 – Garantire la sostenibilità e la protezione dell’ambiente

Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata riconoscono l’importanza e il valore della protezione ambientale e dell’utilizzo sostenibile delle risorse. Sono in grado di riconoscere le sfide ecologiche nel campo di lavoro e di attuare misure e standard appropriati per proteggere l’ambiente secondo le direttive legali e aziendali.

Obiettivi di valutazione scuola professionale	Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corsi interaziendali
<p>4.2.1 Norme legali Con l’aiuto di esempi, le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata illustrano le disposizioni legali e gli standard per la protezione dell’ambiente. Citano le conseguenze per il proprio lavoro. (C2)</p>	<p>4.2.1 Norme legali Durante il loro lavoro, le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata attuano coscientemente le norme legali e le direttive aziendali volte a proteggere l’ambiente. (C3)</p>	
<p>4.2.2 Protezione dell’ambiente e sostenibilità nell’azienda Con l’aiuto di esempi significativi, le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata espongono i principi e le misure aziendali di protezione dell’ambiente e di sostenibilità. (C2)</p>	<p>4.2.2 Protezione dell’ambiente e sostenibilità nell’azienda Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata applicano i principi aziendali di protezione dell’ambiente e di sostenibilità in modo corretto e coscientemente. (C3)</p>	<p>4.2.2 Protezione dell’ambiente e sostenibilità nei corsi interaziendali Durante il loro lavoro nei corsi interaziendali, le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata attuano in modo indipendente e secondo direttive i principi di protezione dell’ambiente e di sostenibilità. (C3)</p>
	<p>4.2.3 Gestione di sostanze Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata prevengono, riducono, smaltiscono o riciclano rifiuti e sostanze pericolose coerentemente con le norme legali e le direttive aziendali. (C3)</p>	<p>4.2.3 Gestione di sostanze Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata prevengono, riducono, smaltiscono o riciclano rifiuti e sostanze pericolose coerentemente con le norme legali e le direttive dei corsi interaziendali. (C3)</p>

Competenze metodologiche

- 2.1 Tecniche di lavoro e capacità decisionale
- 2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo
- 2.3 Strategie di informazione e di comunicazione

Competenze sociali e personali

- 3.1 Agire di propria responsabilità
- 3.2 Apprendimento continuo
- 3.9 Senso di responsabilità e capacità di operare in modo ecologico

Competenza operativa 4.3 – Garantire la protezione contro gli incendi		
Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata comprendono i principi e le normative in materia di protezione contro gli incendi e ne riconoscono l'importanza sia per il proprio lavoro sia per le aziende con sistema gastronomico. Attuano appropriate misure per la protezione contro gli incendi secondo le direttive legali e aziendali.		
Obiettivi di valutazione scuola professionale	Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corsi interaziendali
4.3.1 Normative Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata spiegano l'importanza delle principali normative della legge sul lavoro e delle raccomandazioni settoriali relative alla protezione contro gli incendi. (C2)	4.3.1 Normative Sulla base di misure concrete, le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata menzionano le prescrizioni in materia di protezione contro gli incendi e ne spiegano l'importanza. (C2)	
4.3.2 Misure di protezione Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata descrivono i pericoli e le possibili cause di incendio, illustrano l'importanza delle misure antincendio e ne mostrano l'applicazione in diverse situazioni. (C2)	4.3.2 Misure di protezione Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata illustrano i pericoli e le possibili cause di incendio nella loro azienda e descrivono le misure per prevenire gli incendi. (C2)	

Competenze metodologiche

- 2.1 Tecniche di lavoro e capacità decisionale
- 2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo
- 2.3 Strategie di informazione e di comunicazione

Competenze sociali e personali

- 3.1 Agire di propria responsabilità
- 3.2 Apprendimento continuo
- 3.9 Senso di responsabilità e capacità di operare in modo ecologico

Competenza operativa 4.4 – Garantire l’igiene personale e aziendale		
Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata riconoscono l’importanza e il valore dell’igiene personale e aziendale e sono in grado di attuare le misure d’igiene prescritte secondo le direttive legali e aziendali.		
Obiettivi di valutazione scuola professionale	Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corsi interaziendali
<p>4.4.1 ODerr Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata illustrano le principali disposizioni dell’ordinanza sulle derrate alimentari e gli oggetti d’uso (ODerr) per l’organizzazione dei processi di lavoro e ne spiegano l’importanza. (C3)</p>	<p>4.4.1 ODerr Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata eseguono i propri lavori secondo le disposizioni dell’ordinanza sulle derrate alimentari e gli oggetti d’uso (ODerr). (C3)</p>	<p>4.4.1 ODerr Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata svolgono i propri lavori secondo le disposizioni dell’ordinanza sulle derrate alimentari e gli oggetti d’uso (ODerr) e le giustificano. (C3)</p>
<p>4.4.2 Misure Sulla base di esempi, le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata illustrano i principi e le misure di igiene personale. (C2)</p>	<p>4.4.2 Misure Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata applicano i principi dell’igiene personale e aziendale in modo corretto e coscienzioso. (C3)</p>	<p>4.4.2 Misure Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata applicano i principi dell’igiene personale e aziendale durante il loro lavoro nei corsi interaziendali in modo autonomo e secondo direttive. (C3)</p>
<p>4.4.3 Situazione igienica Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata sono in grado di analizzare e valutare, sulla base di situazioni tipiche, i problemi in materia di igiene. (C6)</p> <p>Ne deducono le misure necessarie di cui illustrano l’impiego. (C5)</p>	<p>4.4.3 Situazione igienica Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata valutano regolarmente e coscienziosamente la situazione igienica nel loro processo di lavoro. (C6)</p> <p>Da tale valutazione igienica deducono le misure appropriate e le attuano correttamente nel proprio campo di lavoro. (C5)</p>	<p>4.4.3 Situazione igienica Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata sono in grado di valutare, sulla base di situazioni tipiche, i problemi in materia di igiene che si verificano durante i corsi interaziendali. (C6)</p> <p>Deducono misure conseguenti e le attuano autonomamente durante i corsi interaziendali. (C5)</p>

Competenze metodologiche

- 2.1 Tecniche di lavoro e capacità decisionale
- 2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo
- 2.3 Strategie di informazione e di comunicazione

Competenze sociali e personali

- 3.1 Agire di propria responsabilità
- 3.8 Capacità di lavorare tutelando la propria salute
- 3.9 Senso di responsabilità e capacità di operare in modo ecologico

Competenza operativa 4.5 – Attuare il programma d'igiene

Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata sono consapevoli dell'importanza e degli obiettivi delle condizioni quadro di un programma aziendale di autocontrollo e della buona prassi igienica e produttiva. Attuano in modo autonomo il programma d'igiene con misure appropriate.

Obiettivi di valutazione scuola professionale	Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corsi interaziendali
4.5.1 Programma HACCP⁵ Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata illustrano la funzione e i principi di un programma aziendale HACCP e della "buona prassi di fabbricazione". (C2)	4.5.1 Programma HACCP⁵ Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata attuano secondo direttive i principi del programma aziendale HACCP e della "buona prassi di fabbricazione". Nell'ambito del processo di autocontrollo, durante il loro lavoro adottano misure appropriate per garantire l'igiene. (C3)	4.5.1 BPF⁵ Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata attuano in modo indipendente nei loro lavori durante i corsi interaziendali i principi e le linee direttive della "buona prassi di fabbricazione". Nell'ambito del processo di autocontrollo, durante il loro lavoro adottano misure appropriate per garantire l'igiene. (C3)
4.5.2 Schede di controllo Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata sono in grado di gestire senza errori le schede e le liste di controllo e di menzionare gli errori tipici. (C3)	4.5.2 Schede di controllo Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata gestiscono in modo corretto e coscienzioso le schede e le liste di controllo del programma di igiene aziendale e le archiviano ordinatamente. (C3)	4.5.2 Schede di controllo Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata gestiscono correttamente le schede e le liste di controllo del programma di igiene nei corsi interaziendali e le archiviano ordinatamente. (C3)
4.5.3 Attività di controllo Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata illustrano gli obiettivi e le fasi dell'attività di controllo e spiegano l'importanza delle singole misure di controllo. (C2)	4.5.3 Attività di controllo Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata illustrano le attività di controllo nel campo dell'igiene e le attuano di conseguenza. (C3)	4.5.3 Attività di controllo Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata illustrano le attività di controllo nel campo dell'igiene e le attuano di conseguenza. (C3)

⁵ BPF (buona prassi di fabbricazione) = elemento di autocontrollo atto a garantire buone pratiche procedurali (buona prassi igienica e produttiva). Programma HACCP = "Hazard Analysis and Critical Control Points". Le aziende che si occupano della lavorazione degli alimenti individuano e analizzano i rischi che occorre prevenire, eliminare o ridurre al minimo; definiscono i punti di controllo critici a tutti i livelli del processo e stabiliscono un sistema di controlli e misure correttive nonché di verifica.

Obiettivi di valutazione scuola professionale	Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corsi interaziendali
<p>4.5.4 Carenze igieniche Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata spiegano gli effetti delle carenze igieniche (malattie, problemi di immagine, pretese in materia di responsabilità civile, costi, chiusura dell'esercizio) sulla base di tipiche situazioni problematiche. (C2)</p>	<p>4.5.4 Carenze igieniche Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata descrivono, sulla base di sintomi tipici, gli effetti di carenze igieniche e propongono eventuali misure immediate. (C5)</p>	<p>4.5.4 Carenze igieniche Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata descrivono, sulla base di sintomi tipici, gli effetti di carenze igieniche e propongono eventuali misure immediate. (C5)</p>

Competenze metodologiche

- 2.1 Tecniche di lavoro e capacità decisionale
- 2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo
- 2.3 Strategie di informazione e di comunicazione

Competenze sociali e personali

- 3.1 Agire di propria responsabilità
- 3.8 Capacità di lavorare tutelando la propria salute
- 3.9 Senso di responsabilità e capacità di operare in modo ecologico

Competenza operativa 4.6 – Garantire il mantenimento del valore		
Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata provvedono coscientemente alla cura e alla manutenzione di impianti, macchine, apparecchi e materiali d'esercizio.		
Obiettivi di valutazione scuola professionale	Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corsi interaziendali
	4.6.1 Misure Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata attuano secondo direttive le misure per il mantenimento del valore di impianti, apparecchi e macchine nel proprio campo di lavoro. (C3)	4.6.1 Misure Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata spiegano le misure per il mantenimento del valore di impianti, apparecchi e macchine e le attuano. (C3)
	4.6.2 Istruzioni d'uso Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata analizzano le istruzioni d'uso e applicano esattamente secondo le relative prescrizioni. (C4)	4.6.2 Istruzioni d'uso Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata sono in grado di applicare esattamente secondo le istruzioni d'uso e le prescrizioni. (C3)
4.6.3 Pulizia Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata spiegano i tipi, l'impiego e gli effetti dei detergenti più diffusi. (C3)	4.6.3 Pulizia Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata impiegano i detergenti in modo corretto e nel giusto dosaggio conformemente ai criteri professionali, economici ed ecocompatibili. Durante i lavori impiegano con cura e in modo appropriato le attrezzature per la pulizia. (C3)	4.6.3 Pulizia Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata sono in grado di impiegare i detergenti in modo corretto e nel giusto dosaggio conformemente ai criteri professionali, economici ed ecocompatibili e sono in grado di spiegarne gli effetti. Nei loro lavori impiegano con cura e in modo appropriato le attrezzature per la pulizia. (C3)
	4.6.4 Eliminazione di problemi /difetti / guasti In caso di problemi tecnici, le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata adottano le misure prescritte o informano il superiore. (C3)	

Competenze metodologiche

- 2.1 Tecniche di lavoro e capacità decisionale
- 2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo

Competenze sociali e personali

- 3.1 Agire di propria responsabilità
- 3.7 Capacità di lavorare sotto pressione
- 3.9 Senso di responsabilità e capacità di operare in modo ecologico

Campo di competenze operative 5 – Applicare la lingua inglese

Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata sono consapevoli che la corretta comunicazione orale e scritta nelle lingue straniere rappresenta una competenza centrale in ambito professionale.

Sono abili e sicuri nella comprensione, nell'espressione e anche nell'interazione. Ascoltano con attenzione, parlano in funzione dell'interlocutore e scrivono correttamente secondo le regole.

Competenza operativa 5.1 – Comprendere / parlare la lingua inglese

Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata sono consapevoli che l'ascolto attivo è un elemento importante della comunicazione orale. Ascoltano con attenzione, chiedono se ci sono problemi di comprensione e reagiscono in funzione dell'interlocutore e della situazione.

Obiettivi di valutazione scuola professionale	Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corsi interaziendali
<p>5.1.1 Ascoltare Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata comprendono i punti principali nei colloqui rilevando le argomentazioni degli interlocutori. Comprendono i contenuti centrali di contributi provenienti da mezzi di comunicazione elettronici. Comprendono i comunicati trasmessi pubblicamente e concernenti temi correnti o della realtà professionale quotidiana. (C3)</p>		
<p>5.1.2 Trasmissione orale di informazioni Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata trasmettono oralmente e in modo comprensibile in lingua straniera (inglese) contenuti di colloqui di carattere professionale effettuati nella loro propria lingua (es. colloqui telefonici, reclami, richieste di clienti). Trasmettono oralmente in inglese importanti informazioni scritte apprese nella loro propria lingua. Il colloquio verte sulla vita quotidiana. (C3)</p>		

Obiettivi di valutazione scuola professionale	Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corsi interaziendali
<p>5.1.3 Comunicazione orale Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata si intrattengono spontaneamente e direttamente durante le telefonate, i viaggi e nei contatti con gli ospiti. Ciò comprende: salutare persone, presentare se stessi e altre persone, concludere accordi, discutere su esperienze, piani e preferenze; discutere sui propri interessi e sulle proprie attività del tempo libero. Ricevono telefonate e trasmettono informazioni. Concordano, confermano e spostano scadenze in modo comprensibile e corretto. (C5)</p>		
<p>5.1.4 Colloqui Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata ascoltano attivamente i propri interlocutori e reagiscono secondo la situazione (es. con domande supplementari, facendo proseguire attivamente il colloquio). (C5)</p>		
<p>5.1.5 Informazione e argomentazione Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata espongono in modo comprensibile informazioni o idee sostenendole con semplici argomentazioni. Presentano contenuti relativi al proprio campo di esperienze e di lavoro. Prendono posizione su temi professionali e privati ed esprimono la propria opinione con parole semplici. (C5)</p>		

Obiettivi di valutazione scuola professionale	Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corsi interaziendali
<p>5.1.6 Presentare prodotti e servizi Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata illustrano con parole proprie e in funzione del destinatario l'utilità e le qualità specifiche di prodotti e / o servizi della propria azienda o di un settore commerciale.</p> <p>Presentano i prodotti e / o i servizi con argomenti pertinenti e orientati ai desideri o alle richieste dei clienti. (C5)</p>		

Competenze metodologiche

- 2.3 Strategie di informazione e di comunicazione
- 2.4 Comportamento di vendita orientato all'ospite

Competenze sociali e personali

- 3.3 Capacità di comunicare
- 3.4 Capacità di gestire i conflitti
- 3.5 Capacità di lavorare in gruppo

Competenza operativa 5.2 – Leggere in lingua inglese

Grazie a un'attenta lettura, le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata sono consapevoli di essere in grado di comprendere un testo adatto al proprio livello. A tale scopo utilizzano strategie e mezzi ausiliari appropriati.

Obiettivi di valutazione scuola professionale	Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corsi interaziendali
<p>5.2.1 Leggere Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata annotano – eventualmente con mezzi ausiliari – importanti contenuti di semplici testi (istruzioni o indicazioni, comunicazioni sotto forma di e-mail, fax o lettere, annunci di giornali, rapporti).</p> <p>Prendono nota di appunti telefonici, promemoria, riserve, richieste, offerte, ordinazioni, semplici reclami, scuse (sotto forma di e-mail, fax o lettere).</p> <p>Prendono nota di informazioni (es. dati numerici e fatti) contenute in rapporti, prospetti, inserzioni e articoli di giornale. (C5)</p>		

Competenze metodologiche

2.3 Strategie di informazione e di comunicazione

2.4 Comportamento di vendita orientato all'ospite

Competenze sociali e personali

3.3 Capacità di comunicare

3.4 Capacità di gestire i conflitti

3.5 Capacità di lavorare in gruppo

Competenza operativa 5.3 – Scrivere in lingua inglese

Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata sono consapevoli che la composizione formalmente e stilisticamente corretta di testi è molto importante. Dispongono di conoscenze fondamentali delle strutture grammaticali e del rispettivo vocabolario per scrivere testi in ambito professionale e sociale.

Obiettivi di valutazione scuola professionale	Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corsi interaziendali
5.3.1 Trasmissione scritta di informazioni orali Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata trasmettono per iscritto in inglese e in modo comprensibile contenuti di colloqui di carattere professionali effettuati nella loro propria lingua (es. colloqui telefonici, reclami, richieste di clienti). (C5)		
5.3.2 Comunicazione scritta Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata scrivono comunicazioni semplici e comprensibili (appunti, cartoline postali, lettere, notizie trasmesse tramite e-mail). (C5)		
5.3.3 Trasmissione di informazioni scritte Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata riproducono in inglese importanti informazioni scritte nella loro propria lingua. Gli argomenti vertono sulla realtà quotidiana. (C5)		

Obiettivi di valutazione scuola professionale	Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corsi interaziendali
<p>5.3.4 Redazione di testi Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata verificano i propri testi e, se necessario, li ottimizzano tramite mezzi ausiliari come per esempio: dizionario, dizionario bilingue, dizionario elettronico e programma di correzione ortografica. (C5)</p>		

Competenze metodologiche

- 2.3 Strategie di informazione e di comunicazione
- 2.4 Comportamento di vendita orientato all'ospite

Competenze sociali e personali

- 3.3 Capacità di comunicare
- 3.4 Capacità di gestire i conflitti
- 3.5 Capacità di lavorare in gruppo

Competenza operativa 5.4 – Applicare le basi delle lingue straniere

Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata sono consapevoli di dover sviluppare costantemente le proprie conoscenze e competenze linguistiche. Riconoscono le difficoltà linguistiche e le superano con appropriati mezzi ausiliari. Riconoscono situazioni linguistico-culturali e le gestiscono consapevolmente in funzione della situazione e dell'interlocutore.

Obiettivi di valutazione scuola professionale	Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corsi interaziendali
<p>5.4.1 Vocabolario ed etimologia Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata utilizzano un vocabolario di base adeguato e specifico della professione.</p> <p>Applicano le regole di formazione delle parole per meglio comprendere le parole senza dover ricorrere a mezzi ausiliari specifici. (C3)</p>		
<p>5.4.2 Grammatica Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata utilizzano le strutture grammaticali necessarie per svolgere i compiti menzionati negli obiettivi di valutazione da 5.1 a 5.3. (C3)</p>		
<p>5.4.3 Strategie per la comprensione In caso di difficoltà di comprensione, le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata individuano il problema e ricorrono eventualmente a mezzi ausiliari e a tecniche adatte (es. dizionari, dizionari bilingui, Internet, considerazione di elementi grafici, rilevamento in una sola volta di quantità importanti di informazioni) oppure sono in grado di porre domande supplementari. (C5)</p>		

Obiettivi di valutazione scuola professionale	Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corsi interaziendali
<p>5.4.4 Situazioni linguistico-culturali Le impiegate / gli impiegati di gastronomia standardizzata sono consapevoli delle differenze culturali e sono in grado di comunicare in modo linguisticamente adeguato anche superando le barriere culturali. (C3)</p>		

Competenze metodologiche

- 2.3 Strategie di informazione e di comunicazione
- 2.4 Comportamento di vendita orientato all'ospite

Competenze sociali e personali

- 3.3 Capacità di comunicare
- 3.4 Capacità di gestire i conflitti
- 3.5 Capacità di lavorare in gruppo

B Griglia delle lezioni della scuola professionale

Insegnamento	1° anno di formazione	2° anno di formazione	3° anno di formazione	Totale
Pianificare e organizzare processi	160	80	80	320
Approvvigionare e preparare prodotti	80	40	40	160
Presentare e vendere prodotti, consigliare ospiti	120	40	40	200
Garantire sostenibilità e sicurezza	80	0	0	80
Applicare la lingua inglese	80	40	40	160
Totale insegnamento professionale	520	200	200	920
Cultura generale	120	120	120	360
Sport	80	40	40	160
Totali lezioni	720	360	360	1440

Per "Insegnamento professionale" (senza applicazione della lingua inglese) viene assegnata una nota ogni semestre.

Per "Applicare la lingua inglese" viene assegnata una nota separata ogni semestre.

C Organizzazione, ripartizione e durata dei corsi interaziendali

1. Scopo

I corsi interaziendali (CI) integrano la formazione professionale pratica e la formazione scolastica. Tutte le persone in formazione sono obbligate a frequentare i corsi.

2. Ente responsabile

I corsi sono organizzati da Hotel & Gastro *formation*, Svizzera.

3. Organi

Gli organi dei corsi sono:

- a. la commissione di vigilanza;
- b. la commissione dei corsi;
- c. i centri CI oppure i luoghi di formazione comparabili

Le Commissioni si auto costituiscono e si dotano di un regolamento organizzativo. In seno alla Commissione dei corsi deve essere garantita la presenza di almeno una o un rappresentante dei Cantoni. Gli uffici dei Cantoni competenti hanno il diritto di accedere ai corsi in qualsiasi momento.

4. Durata, periodo e contenuti

4.1 I corsi interaziendali durano:

- | | |
|--|--------------------|
| - nel primo anno di tirocinio (corsi 1, 2 e 3) | 10 giorni di 8 ore |
| - nel secondo anno di tirocinio (corsi 4 e 5) | 6 giorni di 8 ore |
| - nel quinto semestre (corso 6) | 4 giorni di 8 ore |

4.2 I corsi interaziendali comprendono:

Corso / obiettivo del corso	giorni	semestre
Corso 1	2	1
4.1.4 Corso di soccorritore		
4.4 Igiene personale e aziendale		

Corso 2	5	1
2.1.3 Immagazzinamento della merce dei fornitori		
2.1.4 Immagazzinamento della merce di produzione propria		
2.2.1 Preparazione del posto di lavoro		
2.2.2 Principi nutrizionali		
2.2.3 Sostanze nutritive		
2.2.7 Preparazione di derrate alimentari		
2.2.9 Approntamento e preparazione di prodotti		

Corso 3	3	2
2.2.10 Caffè e Tè		
4.1.4 Persona di contatto per la sicurezza sul lavoro ⁶		

Corso 4 e 5	4 / 2	3 / 4
3.1.1 Importanza ed effetto		
3.1.2 Ausili per la vendita		
3.1.3 Elementi creativi		
3.1.4 Capacità sensoriali		
3.1.5 Point of sale (PoS)		
3.2.3 Vendere / consigliare gli ospiti (situazioni semplici)		

Corso 6	4	5
3.2.3 Vendere / consigliare gli ospiti (situazioni più impegnative)		
3.2.5 Cura degli spazi destinati agli ospiti e assistenza degli ospiti		

I seguenti obiettivi sono parte integrante di tutti i corsi:

- 1.3.3 Pianificazione del lavoro
- 1.3.4 Conduzione di team di lavoro
- 1.3.5 Introduzione di nuovi collaboratori
- 3.2.7 Cultura del feedback
- 4 Lavorare in modo sostenibile e sicuro

⁶ Inserito e modificato il 26 gennaio 2015, in vigore dal 1° febbraio 2015.

D Procedura di qualificazione

1. Organizzazione

- La procedura di qualificazione é svolta in un'azienda di formazione, in un'altra azienda idonea oppure presso una scuola professionale. Alle persone in formazione sono messi a disposizione un posto di lavoro e le necessarie attrezzature in uno stato ineccepibile.
- Con la convocazione viene loro comunicato quali materiali devono e possono portare con sé.
- Alle persone in formazione può essere consegnata preventivamente una guida per gli esami.

2. Campi di qualificazione

2.1 Lavoro pratico (30%)

In questo campo di qualificazione si verifica il raggiungimento degli obiettivi di valutazione per l'azienda e per i corsi aziendali nel corso di un lavoro pratico individuale (LPI) della durata da 40 a 80 ore. Il lavoro pratico individuale (LPI) è disciplinato dalle direttive del 22 ottobre 2007 emanate dall'UFFT.

2.2 Conoscenze professionali (20%)

In questo campo di qualificazione viene esaminato durante 4 1/3 ore il raggiungimento degli obiettivi di valutazione nell'insegnamento professionale. Il campo di qualificazione comprende:

- Posizione 1 Pianificare e organizzare processi (scritto; conta doppio)
- Posizione 2 Approvvigionare e preparare prodotti (scritto; conta una sola volta)
- Posizione 3 Presentare e vendere prodotti, consigliare ospiti (scritto; conta doppio)
- Posizione 4 Garantire sostenibilità e sicurezza (scritto; conta una sola volta)
- Posizione 5 Applicare la lingua inglese (1 ora scritto; orale 20 minuti; conta una sola volta)

2.3 Cultura generale (20%)

L'esame finale nel campo di qualificazione "Cultura generale" avviene conformemente all'ordinanza del 26 aprile 2007 dell'UFFT sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base.

3. Nota dei luoghi di formazione (30%)

La nota dei luoghi di formazione è data dalla media delle note arrotondata a un decimale per:

- a. la formazione professionale pratica;
- b. l'insegnamento professionale.

4. Valutazione

La norma per il superamento della procedura di qualificazione, il calcolo e la ponderazione delle note sono disciplinati nell'ordinanza sulla formazione professionale di base.

Approvazione ed entrata in vigore

Il presente piano di formazione entra in vigore il 1° gennaio 2013.

Weggis, 30 agosto 2012

Hotel & Gastro *formation*

Thomas P. Egli
Presidente

Hotel & Gastro *formation*

Max Züst
Direttore

Il presente piano di formazione è approvato dall'Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia giusta l'articolo 8 capoverso 1 dell'ordinanza sulla formazione professionale di base per impiegata / impiegato di gastronomia standardizzata AFC del 30 agosto 2012.

Berna, 30 agosto 2012

UFFICIO FEDERALE DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE E DELLA TECNOLOGIA

Il Vicedirettore esecutivo

Blaise Roulet

Adattamento del piano di formazione per impiegata di gastronomia standardizzata AFC / impiegato di gastronomia standardizzata AFC

L'adattamento entra in vigore il 1° febbraio 2015 e vale per tutte le persone in formazione a partire dall'anno di formazione 2015.

Parte, pagina	Contenuto
Parte C, pagina 58	L'obiettivo di valutazione « 4.1.4 Persona di contatto per la sicurezza sul lavoro» viene spostato dal corso interaziendale 1 al corso interaziendale 3.

Weggis, 26 gennaio 2015

Hotel & Gastro *formation*

Hotel & Gastro *formation*

Willy Benz
Presidente

Max Züst
Direttore

L'adattamento del piano di formazione è approvato dalla Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione SEFRI.

Berna, 26 gennaio 2015

Segreteria di Stato per la formazione,
la ricerca e l'innovazione

Jean-Pascal Lüthi
Capodivisione Formazione professionale di base e maturità

Allegati al piano di formazione

Elenco dei documenti per l'attuazione della formazione professionale di base

Documento	Data	Ottenibile presso
Ordinanza sulla formazione professionale di base per "impiegata di gastronomia standardizzata AFC / impiegato di gastronomia standardizzata AFC" del 30 agosto 2012	30 agosto 2012	<i>versione elettronica</i> Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia (http://www.sbf.admin.ch) <i>versione cartacea</i> Ufficio federale delle costruzioni e della logistica (http://www.bundespublikationen.admin.ch)
Piano di formazione per "impiegata di gastronomia standardizzata AFC / impiegato di gastronomia standardizzata AFC" del 30 agosto 2012	30 agosto 2012 (stato: 1° febbraio 2015)	Hotel & Gastro <i>formation</i> Eichstrasse 20 6353 Weggis www.hotelgastro.ch
Programma quadro d'insegnamento della scuola professionale per la gastronomia standardizzata Consultazione da parte della commissione di riforma	16 aprile 2013	Hotel & Gastro <i>formation</i> Eichstrasse 20 6353 Weggis www.hotelgastro.ch
Raccomandazioni per la formazione (con attrezzatura minima dell'azienda di formazione) Consultazione da parte della commissione di riforma, sottocommissioni CSFP per la vigilanza dell'insegnamento e la formazione di base in azienda	1° novembre 2012	Hotel & Gastro <i>formation</i> Eichstrasse 20 6353 Weggis www.hotelgastro.ch
Direttive per lo svolgimento dei corsi interaziendali	9 aprile 2013	Hotel & Gastro <i>formation</i> Eichstrasse 20 6353 Weggis www.hotelgastro.ch
Direttive per i corsi interaziendali	xx.xx.2015	Hotel & Gastro <i>formation</i> Eichstrasse 20 6353 Weggis www.hotelgastro.ch
Documentazione dell'apprendimento Consultazione da parte della commissione di riforma	1° maggio 2013	Hotel & Gastro <i>formation</i> Eichstrasse 20 6353 Weggis www.hotelgastro.ch

<p>Documentazione delle prestazioni con rapporto di formazione integrato</p> <p>Consultazione da parte della commissione di riforma</p>	27 maggio 2013	<p>Hotel & Gastro <i>formation</i></p> <p>Eichstrasse 20</p> <p>6353 Weggis</p> <p>www.hotelgastro.ch</p>
<p>Guida concernente la documentazione delle prestazioni</p> <p>Consultazione da parte della commissione di riforma e della sottocommissione CSFP per la formazione di base in azienda</p>	27 maggio 2013	<p>Hotel & Gastro <i>formation</i></p> <p>Eichstrasse 20</p> <p>6353 Weggis</p> <p>www.hotelgastro.ch</p>
<p>Guida per la procedura di qualificazione</p>	Allestimento nel 2014	<p>Hotel & Gastro <i>formation</i></p> <p>Eichstrasse 20</p> <p>6353 Weggis</p> <p>www.hotelgastro.ch</p>
<p>Modulo per l'iscrizione delle note</p>	Non ancora allestito	<p>SDBB CSFO</p> <p>www.sdbb.ch</p>