



Regolamento concernente lo svolgimento dei corsi interaziendali

**Impiegata di gastronomia standardizzata AFC/
Impiegato di gastronomia standardizzata AFC**

Sommario

1	Basi dei corsi interaziendali	1
1.1	Legge federale sulla formazione professionale (LFPr).....	1
1.2	Ordinanza sulla formazione professionale (OFPr)	1
1.3	Ordinanza sulla formazione professionale di base per	1
1.4	Piano di formazione per le formazione professionale di base per	1
1.5	Altre basi.....	1
2	Organizzazione dei corsi interaziendali.....	2
2.1	Ente responsabile	2
2.2	Durata e periodo	2
2.3	Organi	2
2.3.1	Commissione di vigilanza	2
2.3.2	Commissioni dei corsi.....	3
2.3.3	Centri CI oppure terzi luoghi di formazione comparabili.....	3
3	Direttive didattiche	4
3.1	Linee guida metodologico-didattiche di carattere generale	4
4	Requisiti richiesti a istruttrici e istruttori nei corsi interaziendali.....	5
4.1	Capacità professionali	5
4.2	Qualità personali / atteggiamento	5
4.3	Corso per formatori professionali	5
4.4	Formazione pedagogico-professionale (art. 45 OFPr)	5
4.5	Competenze metodologico-didattiche	5
4.6	Idoneità all'attività di istruzione	5
4.7	Conoscenze di psicologia giovanile.....	5
4.8	Attitudine alla direzione.....	5
4.9	Conoscenze delle prescrizioni in materia di formazione	5
5	Pianificazione dei corsi	6
5.1	Pianificazione delle scadenze per i corsi interaziendali (modello) Impiegata di gastronomia standardizzata AFC/Impiegato di gastronomia standardizzata AFC .	6
5.2	Durata dei corsi interaziendali e convocazione ai corsi.....	6
6	Garanzia della qualità.....	7
7	Linee guida per l'equipaggiamento di spazi e aule dei corsi interaziendali	8
7.1	Requisiti richiesti al centro CI	8
7.2	Spazi, aule, equipaggiamento, macchine ed elementi di arredamento.....	8
7.2.1	Locale destinato agli ospiti.....	8
7.2.2	Cucina / counter.....	8
7.2.3	Zona smaltimento	8
8	Ripartizione dei corsi interaziendali 1 – 6 Impiegata di gastronomia standardizzata AFC/ Impiegato di gastronomia standardizzata AFC.....	9
8.1	Corso interaziendale 1	9
8.2	Corso interaziendale 2.....	10
8.3	Corso interaziendale 3.....	11
8.4	Corso interaziendale 4.....	12
8.5	Corso interaziendale 5.....	13
8.6	Corso interaziendale 6.....	14
8.7	Obiettivi di valutazione che riguardano più corsi	15

1 Basi dei corsi interaziendali

Hotel & Gastro *formation* Svizzera è l'organizzazione del mondo del lavoro (oml) responsabile per le formazioni professionali di base nella ristorazione e nell'industria alberghiera. Emana il presente regolamento per lo svolgimento dei corsi interaziendali (CI) basato sul piano di formazione relativo all'ordinanza del 30 agosto 2012 sulla formazione professionale di base per Impiegata di gastronomia standardizzata AFC/Impiegato di gastronomia standardizzata AFC. Il regolamento si rivolge alle organizzazioni cantonali o regionali di Hotel & Gastro *formation* Svizzera nonché alle loro istruttrici CI e ai loro istruttori CI.

1.1 Legge federale sulla formazione professionale (LFPr)

Del 13 dicembre 2002, art. 23

1.2 Ordinanza sulla formazione professionale (OFPr)

Del 19 novembre 2003, art. 32

1.3 Ordinanza sulla formazione professionale di base per

- Impiegata di gastronomia standardizzata AFC/Impiegato di gastronomia standardizzata AFC, 30 agosto 2012

1.4 Piano di formazione per la formazione professionale di base per

- Impiegata di gastronomia standardizzata AFC/Impiegato di gastronomia standardizzata AFC, 30 agosto 2012

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

1.5 Altre basi

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

2 Organizzazione dei corsi interaziendali

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

2.1 Ente responsabile

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

2.2 Durata e periodo

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

• Corso 1	1° semestre	2 giorni di 8 ore
• Corso 2	1° semestre	5 giorni di 8 ore
• Corso 3	2° semestre	3 giorni di 8 ore
• Corso 4	3° semestre	4 giorni di 8 ore
• Corso 5	4° semestre	2 giorni di 8 ore
• Corso 6	5° semestre	4 giorni di 8 ore
Totale		20 giorni

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

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

2.3 Organi

Gli organi dei corsi sono:

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

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

2.3.1 Commissione di vigilanza

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

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

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

2.3.2 Commissioni dei corsi

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

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

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

2.3.3 Centri CI oppure terzi luoghi di formazione comparabili

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

3 Direttive didattiche

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

3.1 Linee guida metodologico-didattiche di carattere generale

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

4 Requisiti richiesti a istruttrici CI e istruttori CI

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

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

4.1 Capacità professionali

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

4.2 Qualità personali / atteggiamento

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

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

4.3 Corso per formatori professionali

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

4.4 Formazione pedagogico-professionale (art. 45 OFPr)

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

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

4.5 Competenze metodologico-didattiche

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

4.6 Idoneità all'attività di istruzione

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

4.7 Conoscenze di psicologia giovanile

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

4.8 Attitudine alla direzione

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

4.9 Conoscenze delle prescrizioni in materia di formazione

Siccome le persone in formazione, con domande professionali, si rivolgono spesso a istruttrici CI e istruttori CI, è importante che questi dispongano di approfondite conoscenze sui contenuti della ordinanza sulla formazione professionale e del piano di formazione.

5 Pianificazione dei corsi

5.1 Pianificazione delle scadenze per i corsi interaziendali (modello)

Impiegata di gastronomia standardizzata AFC/

Impiegato di gastronomia standardizzata AFC

1° anno di tirocinio	ago.	sett.	ott.	nov.	dic.	gen.	feb.	mar.	apr.	mag.	giu.	lug.
AFC	CI 1			CI 2						CI 3		

2° anno di tirocinio	ago.	sett.	ott.	nov.	dic.	gen.	feb.	mar.	apr.	mag.	giu.	lug.
AFC	CI 4						CI 5					

3° anno di tirocinio	ago.	sett.	ott.	nov.	dic.	gen.	feb.	mar.	apr.	mag.	giu.	lug.
AFC			CI 6									

Per motivi organizzativi le variazioni sono possibili in misura limitata.

5.2 Durata dei corsi interaziendali e convocazione ai corsi

I corsi interaziendali durano

- complessivamente 20 giornate di formazione di 8 ore ciascuna per le persone in formazione nella formazione professionale di base per Impiegata di gastronomia standardizzata AFC/Impiegato di gastronomia standardizzata AFC.

L'unità più piccola dura una giornata.

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

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

6 Garanzia della qualità

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

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

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

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

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

7.1 Requisiti richiesti al centro CI

- Un'illuminazione appropriata e una sufficiente luce naturale garantiscono un modo sicuro di lavorare.
- Guardaroba con armadi chiudibili a chiave, possibilità di cambiarsi d'abito nonché WC.
- La farmacia, collocata in un posto protetto e segnalato correttamente, deve essere facilmente accessibile.
- Aula di teoria con beamer, possibilità di caricare i laptops dei corsisti e accesso a WLAN, stampante, ecc.
- PC/laptop con software del ramo e stampante per istruttrici CI e istruttori CI.
- Materiali per allestire creazioni al punto vendita e nel locale destinato agli ospiti (es. cesti, menù boards / cartelli o lavagne, portacandele, tovaglie).
- Diversi tipi di stoviglie per varie presentazioni compresi i mezzi ausiliari.
- Materiali d'imballaggio per take-away.
- Programma di igiene sulla base degli art. 73 e seguenti ODerr.

7.2 Spazi, aule ed equipaggiamento / macchine ed elementi di arredamento

7.2.1 Locale destinato agli ospiti

- Possibilità di sedersi: tavoli per due e quattro persone, tavoli per sei oppure otto persone come opzione, eventualmente tavolini alti con possibilità di stare in piedi
- Possibilità di promuovere le vendite
- Postazioni per servizio e sparcchiamento

7.2.2 Cucina / counter

- Arredamento per accettazione della merce (separazione in zone)
- Impianti di refrigerazione e congelazione
- Economato
- Termometro
- Combisteamer/sistema self-cooking
- Frymaster con filtro/friggitrice
- Stufa per cucinare
- Griglia/grill
- Salamandra
- Taglieri di diversi colori con supporto (antisdrucchiabile)
- Contenitori/teglie GN di diverse misure
- Counter per bevande calde, macchina da caffè con portafiltro e bollitore per l'acqua
- Possibilità di allestire un counter per sistema front-cooking e free-flow (wok/plancha/induzione/postazione per la pasta)
- Buffet per insalate/prodotti freschi
- Infrastruttura per la preparazione di succhi freschi

7.2.3 Zona smaltimento

- Possibilità di separare i rifiuti
- Refrigerazione per scarti/rifiuti bio

8 Ripartizione dei corsi interaziendali 1 – 6

Impiegata di gastronomia standardizzata AFC/ Impiegato di gastronomia standardizzata AFC

8.1 Corso interaziendale 1

Campi di competenze operative, competenze operative, obiettivi di valutazione	Numeri obiettivi di valutazione
4 Garantire sostenibilità e sicurezza	
4.1 Garantire la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute	
Corso di soccorritore*: Conformemente alla formazione di soccorritore	4.1.4
4.4 Garantire l'igiene personale e aziendale	
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.	4.4.1
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.	4.4.2
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. Deduccano misure conseguenti e le attuano autonomamente durante i corsi interaziendali.	4.4.3

* Relatori con formazione certificata della Federazione svizzera dei samaritani (FSS)
 Certificato rilasciato: certificato di pronto soccorso ufficiale e riconosciuto, valido per 6 anni

8.2 Corso interaziendale 2

Campi di competenze operative, competenze operative, obiettivi di valutazione	Numeri obiettivi di valutazione
2 Approvvigionare e preparare prodotti	
2.1 Gestire il magazzino secondo direttive	
Le impiegate/gli impiegati di gastronomia standardizzata immagazzinano al posto giusto la merce del fornitore tenendo conto di: • legislazione sulle derrate alimentari (es. separazione fra alimenti puliti e alimenti non ancora puliti) • proprietà della merce • organizzazione dei corsi interaziendali e direttive • durata minima (data) di conservazione • principio FIFO / rotazione della merce • attuale fabbisogno giornaliero (pianificazione)	2.1.3
Le impiegate/gli impiegati di gastronomia standardizzata immagazzinano al posto giusto la merce di produzione propria conformemente a: • legislazione sulle derrate alimentari (dichiarazione, es. data di produzione, dati di scongelamento, conservabilità) • proprietà / lavorazione della merce • organizzazione dei corsi interaziendali e direttive • durata minima (data) di conservazione • principio FIFO / rotazione della merce • attuale fabbisogno giornaliero (pianificazione) Immagazzinano correttamente secondo le direttive aziendali la merce riutilizzabile.	2.1.4
2.2 Approntare e preparare prodotti a regola d'arte	
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.	2.2.1
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.	2.2.2
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.	2.2.3
Le impiegate/gli impiegati di gastronomia standardizzata preparano e tagliano a regola d'arte i seguenti alimenti con gli utensili appropriati:	2.2.7
• verdura • patate • frutta • pezzi di carne	
Le impiegate/gli impiegati di gastronomia standardizzata lavorano a regola d'arte alimenti e prodotti convenience con i seguenti metodi:	2.2.9
• rigenerare • saltare • bollire • cuocere al vapore • friggere • arrostitire / grigliare • cuocere a bassa temperatura • cuocere al forno / terminare la cottura al forno	

8.3 Corso interaziendale 3

Campi di competenze operative, competenze operative, obiettivi di valutazione	Numeri obiettivi di valutazione
2 Approvvigionare e preparare prodotti	
2.2 Approntare e preparare prodotti a regola d'arte	
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. In particolare, prestano attenzione a: • scelta del materiale • temperatura dell'acqua • quantità e grado di macinatura • tempo / durata di efflusso • quantità di efflusso • schiuma • ingredienti • gusto, sapore Utilizzano a regola d'arte i rispettivi utensili, apparecchi e impianti. Le impiegate/gli impiegati di gastronomia standardizzata preparano tè di alta qualità compresi i derivati (tè freddo). Utilizzano a regola d'arte i rispettivi utensili, apparecchi e impianti.	2.2.10
4 Garantire sostenibilità e sicurezza	
4.1 Garantire la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute	
PECOS*: Conformemente alla formazione come persona di contatto per la sicurezza sul lavoro	4.1.4

* Il corso corrisponde alle direttive emanate dalla Commissione federale di coordinamento per la sicurezza sul lavoro (CFSL) e si basa sulla soluzione del ramo denominata «Sicurezza sul lavoro e protezione della salute nell'industria alberghiera e della ristorazione» (direttiva 6508 della CFSL).
 Relatori: persone incaricate dalla CFSL per la formazione PECOS (persona di riferimento per la sicurezza sul lavoro) nel ramo
 Titolo rilasciato: certificato PECOS ufficiale e riconosciuto

8.4 Corso interaziendale 4

Campi di competenze operative, competenze operative, obiettivi di valutazione	Numeri obiettivi di valutazione
3 Presentare e vendere prodotti, consigliare ospiti	
3.1 Disporre, sistemare e presentare prodotti	
Sulla base di esempi, le impiegate/gli impiegati di gastronomia standardizzata illustrano l'importanza di una disposizione attraente e di una presentazione estetica.	3.1.1
Le impiegate/gli impiegati di gastronomia standardizzata sviluppano, per pietanze scelte, ausili per la vendita appropriati e ne giustificano l'effetto.	3.1.2
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.	3.1.3
Le impiegate/gli impiegati di gastronomia standardizzata percepiscono consapevolmente alimenti e pietanze con la vista, l'olfatto, il gusto e il tatto. Questo permette loro di trarre conclusioni per una disposizione ottimale dei prodotti e di giustificarla.	3.1.4
Le impiegate/gli impiegati di gastronomia standardizzata sistemano a regola d'arte i seguenti punti di vendita: • buffet (caldo e freddo) • frontcooking • postazione delle bevande (calde e fredde) • PoS per acquisti compulsivi (zona della cassa)	3.1.5
3.2 Vendere, assistere e consigliare ospiti	
Le impiegate/gli impiegati di gastronomia standardizzata servono e consigliano gli ospiti in modo cortese, competente e convincente. In queste attività procedono secondo le seguenti fasi: • 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 • accomiatore gli ospiti	3.2.3

8.5 Corso interaziendale 5

Campi di competenze operative, competenze operative, obiettivi di valutazione	Numeri obiettivi di valutazione
3 Presentare e vendere prodotti, consigliare ospiti	
3.1 Disporre, sistemare e presentare prodotti	
Sulla base di esempi, le impiegate/gli impiegati di gastronomia standardizzata illustrano l'importanza di una disposizione attraente e di una presentazione estetica.	3.1.1
Le impiegate/gli impiegati di gastronomia standardizzata sviluppano, per pietanze scelte, ausili per la vendita appropriati e ne giustificano l'effetto.	3.1.2
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.	3.1.3
Le impiegate/gli impiegati di gastronomia standardizzata percepiscono consapevolmente alimenti e pietanze con la vista, l'olfatto, il gusto e il tatto. Questo permette loro di trarre conclusioni per una disposizione ottimale dei prodotti e di giustificarla.	3.1.4
Le impiegate/gli impiegati di gastronomia standardizzata sistemano a regola d'arte i seguenti punti di vendita: • buffet (caldo e freddo) • frontcooking • postazione delle bevande (calde e fredde) • PoS per acquisti compulsivi (zona della cassa)	3.1.5
3.2 Vendere, assistere e consigliare ospiti	
Le impiegate/gli impiegati di gastronomia standardizzata servono e consigliano gli ospiti in modo cortese, competente e convincente. In queste attività procedono secondo le seguenti fasi: • 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 • accomiatore gli ospiti	3.2.3

8.6 Corso interaziendale 6

Campi di competenze operative, competenze operative, obiettivi di valutazione	Numeri obiettivi di valutazione
3 Presentare e vendere prodotti, consigliare ospiti	
3.2 Vendere, assistere e consigliare ospiti	
Le impiegate/gli impiegati di gastronomia standardizzata servono e consigliano gli ospiti in modo cortese, competente e convincente. In queste attività procedono secondo le seguenti fasi: • 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 • accomiatare gli ospiti	3.2.3
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: • impiego dell'infrastruttura • disponibilità degli utensili • assistenza cortese degli ospiti nella sala	3.2.5

8.7 Obiettivi di valutazione che riguardano più corsi

I seguenti obiettivi di valutazione fanno parte di tutti i corsi interaziendali.

Campi di competenze operative, competenze operative, obiettivi di valutazione	Numeri obiettivi di valutazione
1 Pianificare e organizzare processi	
1.3 Dirigere turni di lavoro e pianificare l'impiego di collaboratori¹	
Le impiegate/gli impiegati di gastronomia standardizzata assicurano che la pianificazione del lavoro venga attuata mentre eseguono i propri lavori. 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.	1.3.3
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.	1.3.4
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.	1.3.5
3 Presentare e vendere prodotti, consigliare ospiti	
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.	
4 Garantire sostenibilità e sicurezza	
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.	

1.1.6 Documentazione dell'apprendimento: controllo e discussione della documentazione almeno una volta per ciascun corso interaziendale da parte della formatrice/del formatore professionale nei rispettivi corsi.

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

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

