

6 Competenze professionali pratiche (CPP)

Direttive per le competenze professionali pratiche (CPP)

1. Basi

Con le competenze professionali pratiche (= nota assegnata dall'azienda ogni semestre) si intende garantire che almeno una volta per semestre venga analizzato lo stato di formazione della persona in formazione. Le note assegnate dall'azienda fanno parte della procedura di qualificazione e, congiuntamente a quella assegnata dalla scuola professionale, danno la nota dei luoghi di formazione.

Estratto dell'ordinanza dell'UFFT sulla formazione professionale di base per impiegata di gastronomia standardizzata AFC/impiegato di gastronomia standardizzata AFC del 30 agosto 2013.

Sezione 7 Documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni

Art. 12 Formazione in azienda

¹ La persona in formazione tiene una documentazione dell'apprendimento, in cui annota regolarmente i principali lavori eseguiti, le capacità acquisite e le esperienze fatte in azienda.

² Il formatore controlla e firma tale documentazione una volta al semestre. La discute con la persona in formazione almeno una volta al trimestre.

³ Alla fine di ogni semestre, il formatore rileva in un rapporto il livello raggiunto dalla persona in formazione.

⁴ Il formatore documenta le prestazioni della persona in formazione nella formazione professionale pratica mediante controlli delle competenze alla fine di ogni semestre (cinque competenze pratiche professionali).

⁵ I controlli delle competenze vengono espressi in note e confluiscono nel calcolo della nota dei luoghi di formazione di cui all'articolo 17 capoverso 3. Nell'ultimo semestre della formazione professionale di base non si svolgono controlli delle competenze.

2. Situazione iniziale e condizioni quadro

2.1 Nel corso della formazione con ciascuna persona in formazione vengono trattate 5 competenze professionali pratiche (CPP) dal 1o al 5o semestre.

2.2 L'obiettivo di una CPP è triplice:

- promuovere le persone in formazione con obiettivi chiari, lavori e compiti;
- promuovere le persone in formazione con sostegno e aiuto appropriati;
- qualificare le prestazioni delle persone in formazione tramite un feedback costruttivo.

2.3 In ogni CPP sono promosse e valutate 4 competenze professionali (obiettivi di valutazione), 1 competenza metodologica nonché 2 competenze sociali e personali. Per ogni CPP sono prestabilite le competenze professionali, mentre le competenze metodologiche, personali e sociali possono essere scelte liberamente. Per queste sono formulate delle raccomandazioni negli allegati 1 e 2.

2.4 Per ogni competenza (vedi 2.3) viene assegnata una nota, complessivamente sono 7 note. La loro media determina la nota complessiva per la CPP.

- 2.5 Le note delle 5 CPP sono equivalenti.
- 2.6 Lo svolgimento è strutturato in tre fasi:
- pianificazione e organizzazione delle CCP;
 - fase di osservazione e valutazione;
 - allestimento della valutazione / conduzione del colloquio di valutazione.
- 2.7 I rispettivi fogli semestrali per le CPP e il foglio con i dati personali nonché i moduli o le parti da A fino a E si possono scaricare all'indirizzo www.hotelgastro.ch.

3. Pianificazione e organizzazione delle CCP

- 3.1 Per ciascuna delle 5 CPP sono prestabiliti 4 obiettivi di valutazione con i criteri di valutazione.
- 3.2 Dall'allegato 1 «Scelta e criteri di valutazione delle competenze metodologiche» e dall'allegato 2 «Scelta e criteri di valutazione delle competenze personali e sociali» per ciascuna CPP si devono determinare una competenza metodologica e due competenze sociali e personali. Esse devono essere riportate nella CPP.
- 3.3 Nella scelta delle competenze metodologiche, personali e sociali si possono considerare i bisogni specifici dell'azienda e/o le capacità personali della persona in formazione.
- 3.4 Per le competenze metodologiche, personali e sociali sono fissati tutti i criteri che devono essere impiegati nella valutazione. Non possono essere modificati nel contenuto e nelle esigenze, ma possono essere specificati in dettaglio secondo i criteri specifici dell'azienda.
- 3.5 La formatrice/il formatore professionale spiega alla persona in formazione gli obiettivi di valutazione, i criteri, i criteri di giudizio e la scala delle note che sono applicati durante la fase di osservazione.

4. Fase di osservazione e valutazione

- 4.1 La fase di osservazione ha una durata compresa fra 2 e 3 mesi.
- 4.2 Durante questo periodo la formatrice/il formatore professionale redige appunti e osservazioni sul modulo CPP, sempre con riferimento alle competenze e alla situazione di formazione. Appunti e osservazioni possono riferirsi e rispondere alle seguenti domande:
- Che cosa ha fatto molto bene la persona in formazione?
 - Che cosa potrebbe ancora migliorare la persona in formazione?
 - Come si è sviluppata la persona in formazione nel corso della CPP?
 - Di quali sostegni e aiuti ha avuto bisogno la persona in formazione?

5. Allestimento della valutazione / conduzione del colloquio di valutazione

- 5.1 Per le 4 competenze professionali (obiettivi di valutazione), la competenza metodologica e le due competenze sociali e personali, la formatrice/il formatore professionale assegna una nota intera o espressa in mezzi punti (in totale sono dunque 7 note). Le note si basano sulla seguente valutazione:
- 6 ottimo
 - 5 buono
 - 4 sufficiente
 - 3 debole
 - 2 molto debole
 - 1 inutilizzabile
- 5.2 La formatrice/il formatore professionale calcola la nota complessiva della CPP (D) risultante dalla media delle 7 note parziali (intere o in mezzi punti) e riporta la nota finale secondo le direttive.
- 5.3 La formatrice/il formatore professionale discute i risultati con la persona in formazione. Le osservazioni vengono annotate in forma scritta; inoltre si decidono accordi per il seguito della formazione (C). La CPP viene firmata da entrambe le parti (E).
- 5.4 Alla fine del semestre, per il 28 febbraio, risp. per il 31 agosto la nota per la formazione professionale pratica è completata correttamente (D), firmata (E) e inoltrata entro il termine fissato a Hotel & Gastro *formation* Svizzera, Sviluppo professionale, Eichstrasse 20, 6353 Weggis. I dati contenuti sono gestiti in modo confidenziale.
- 5.5 La formatrice/il formatore professionale consegna una copia della CPP alla persona in formazione.
- 5.6 La CPP vale allo stesso tempo anche come rapporto di formazione.

Allegato 1: Scelta e criteri di valutazione delle competenze metodologiche

Competenze metodologiche	Criteri parziali
<p>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.</p>	<p>Gli impiegati di gastronomia standardizzata</p> <ul style="list-style-type: none"> • impiegano metodi e mezzi ausiliari appropriati per mantenere ordine • fissano priorità pertinenti e orientate agli obiettivi • prendono decisioni ponderate e condivisibili • organizzano le procedure in modo razionale e sistematico • garantiscono la sicurezza sul lavoro • pianificano le proprie fasi di lavoro, lavorano secondo obiettivi e valutano sistematicamente le proprie fasi di lavoro
<p>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 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.</p>	<p>Gli impiegati di gastronomia standardizzata</p> <ul style="list-style-type: none"> • riconoscono quale influenza hanno i propri lavori sulle funzioni precedenti e quelle successivi • considerano le esigenze e gli aspetti critici nei punti di collegamento del proprio lavoro • sono consapevoli delle conseguenze del loro lavoro sui colleghi e sul successo dell'azienda e agiscono di conseguenza
<p>2.3 Strategie d'informazione e 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.</p>	<p>Gli impiegati di gastronomia standardizzata</p> <ul style="list-style-type: none"> • collaborano a ottimizzare il flusso d'informazioni nell'azienda con adeguati mezzi d'informazione e comunicazione • sostengono l'impiego di nuovi sistemi e nuove tecnologie • si procurano autonomamente le informazioni e le utilizzano nell'interesse degli ospiti e dell'azienda
<p>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.</p>	<p>Gli impiegati di gastronomia standardizzata</p> <ul style="list-style-type: none"> • riconoscono richieste e desideri degli ospiti • consigliano i clienti in modo efficace e convincente • collaborano attivamente con il loro comportamento alla soddisfazione degli ospiti e degli obiettivi aziendali

Competenze metodologiche	Criteri parziali
<p>2.5 Strategie di apprendimento</p> <p>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.</p>	<p>Gli impiegati di gastronomia standardizzata</p> <ul style="list-style-type: none"> • analizzano il loro comportamento nell'apprendimento e lo adattano in modo mirato ai diversi problemi e compiti • collaborano a strategie di apprendimento efficienti • apprendono con gioia, successo e soddisfazione • apprendono in modo autonomo, concentrato e attento
<p>2.6 Tecniche creative</p> <p>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.</p>	<p>Gli impiegati di gastronomia standardizzata</p> <ul style="list-style-type: none"> • sono aperti verso procedure non convenzionali • collaborano a soluzioni nuove e innovative tramite un pensiero creativo e tecniche creative • si contraddistinguono per l'attenzione e un atteggiamento aperto verso le novità e le tendenze nel campo della gastronomia

Allegato 2: Scelta e criteri di valutazione delle competenze personali e sociali

Competenze personali e sociali	Criteri parziali
<p>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.</p>	<p>Gli impiegati di gastronomia standardizzata</p> <ul style="list-style-type: none"> • assumono in modo autonomo i loro compiti e lavori • assumono la responsabilità per il funzionamento delle procedure aziendali • contribuiscono a organizzare le procedure aziendali e le migliorano se necessario • prendono decisioni sotto la propria responsabilità nel loro campo di lavoro e agiscono secondo coscienza
<p>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.</p>	<p>Gli impiegati di gastronomia standardizzata</p> <ul style="list-style-type: none"> • riconoscono l'importanza dell'apprendimento continuo • sono pronti ad acquisire regolarmente nuove conoscenze e capacità e assumere un atteggiamento positivo verso la formazione continua • contribuiscono a organizzare le novità e il cambiamento grazie a un pensiero creativo
<p>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.</p>	<p>Gli impiegati di gastronomia standardizzata</p> <ul style="list-style-type: none"> • si contraddistinguono per apertura e spontaneità nella comunicazione con ospiti, superiori e collaboratori • sono disposti al dialogo e ascoltano in modo attivo e consapevole • applicano consapevolmente le regole di un'efficace comunicazione verbale e non verbale
<p>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.</p>	<p>Gli impiegati di gastronomia standardizzata</p> <ul style="list-style-type: none"> • reagiscono con calma e riflessione nelle situazioni conflittuali • assumono un atteggiamento oggettivo e tranquillo durante le discussioni e accettano altri punti di vista • discutono oggettivamente e cercano soluzioni costruttive per le persone coinvolte e per il problema del momento
<p>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.</p>	<p>Gli impiegati di gastronomia standardizzata</p> <ul style="list-style-type: none"> • collaborano efficacemente in gruppo tenendo presente gli obiettivi • portano idee costruttive nel lavoro di gruppo • padroneggiano le regole di un efficace lavoro di gruppo (uno per tutti, tutti per uno; comunicazione oggettiva, rapporti rispettosi, risoluzione oggettiva dei conflitti)

Competenze personali e sociali	Criteri parziali
<p>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.</p>	<p>Gli impiegati di gastronomia standardizzata</p> <ul style="list-style-type: none"> • si comportano secondo le aspettative dei superiori, degli ospiti e dei collaboratori applicando forme comportamentali corrette • adattano il proprio linguaggio e comportamento alla rispettiva situazione e ai bisogni degli interlocutori • sono puntuali, ordinati e affidabili
<p>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.</p>	<p>Gli impiegati di gastronomia standardizzata</p> <ul style="list-style-type: none"> • affrontano con calma e riflessione i compiti loro attribuiti • nelle situazioni critiche mantengono la visione globale oppure chiedono un sostegno adeguato nelle situazioni gravose
<p>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.</p>	<p>Gli impiegati di gastronomia standardizzata</p> <ul style="list-style-type: none"> • applicano i principi nutrizionali in modo che i prodotti vengano preparati in modo delicato e preservando la salute • forniscono informazioni a regola d'arte agli ospiti in caso di domande sulla sana alimentazione, sulla scelta di derrate alimentari e sulla composizione di pietanze e menu
<p>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.</p>	<p>Gli impiegati di gastronomia standardizzata</p> <ul style="list-style-type: none"> • gestiscono in modo accurato e consapevole sostanze e rifiuti inquinanti • attuano coscientemente le misure aziendali per la protezione dell'ambiente