

***"RISTORAZIONE  
PER  
TUTTI"***



<b>Introduzione. Il progetto “RISTORAZIONE PER TUTTI” .....</b>	<b>2</b>
<b>1. Il mondo della ristorazione</b>	
1.1 Ruoli principali e requisiti .....	3
1.2 Norme igienico-sanitarie .....	10
1.3 Espressioni formali e galateo del cameriere .....	18
1.4 Dialoghi principale negli ambienti della ristorazione .....	23
<b>2. Il Curriculum Vitae</b>	
2.1 Che cos'è il Curriculum Vitae? .....	27
2.2 Guida per la stesura .....	28
2.3 Esempio di C.V. ....	29
<b>3. La lettera di presentazione</b>	
3.1 Cos'è e come formularla .....	31
3.2 Esempio di lettera di presentazione .....	33
<b>4. Glossario .....</b>	<b>34</b>
<b>Appendice. Emergenza Covid-19 e misure di sicurezza .....</b>	<b>37</b>



## Introduzione

# Il progetto “RISTORAZIONE PER TUTTI”

Il progetto “RISTORAZIONE PER TUTTI” è finalizzato a conferire i principi fondamentali della ristorazione ai soggetti stranieri che sono interessati alla ricerca attiva del lavoro in questo campo. In particolare, il progetto si propone di:

- conferire un’adeguata formazione per permettere un corretto approccio al lavoro di ristorazione, in particolare istruire i soggetti sulla differenza tra le varie figure lavorative, su tutte le norme igienico-sanitarie necessarie all’esecuzione delle mansioni e le principali espressioni formali per avere un ottimo rapporto con il cliente;
- agevolare la conoscenza della terminologia inerente alla ristorazione tramite l’utilizzo di dialoghi frequenti e di materiale rappresentante la quotidianità dell’ambiente lavorativo;
- esporre un quadro generale sulla attuale pandemia da Covid-19 e sulle disposizioni del governo in materia di protocolli di sicurezza;
- trasferire le nozioni principali per la ricerca attiva di lavoro.

Il volume è dunque suddiviso in tre parti:

- Il mondo della ristorazione a 360° (Capitolo 1): le principali figure professionali all’interno del modo della ristorazione e i vari requisiti richiesti (Paragrafo 1.1); un quadro generale sulle normative igienico sanitarie in vigore in Italia e l’attestato HACCP (Paragrafo 1.2); linguaggio e comportamenti da adottare con i clienti (Paragrafo 1.3); esempi di dialoghi nei diversi ambienti della ristorazione, sia nel rapporto coi clienti sia con i colleghi (Paragrafo 1.4); un glossario dei termini più utilizzati nella ristorazione, con traduzione in lingua inglese e francese (Capitolo 4).
- Gli strumenti necessari per la ricerca del lavoro in generale: il Curriculum Vitae e come compilarlo (Capitolo 2) e la lettera di presentazione e la sua stesura (Capitolo 3).
- L’emergenza Covid-19: un’appendice sulle misure di sicurezza decretate dal governo.

# 1. Il mondo della ristorazione

## 1.1 Ruoli principali e requisiti

All'interno del mondo della ristorazione ci sono diverse figure professionali: in questo paragrafo sono illustrate le figure principali nei diversi ambienti della ristorazione e i vari requisiti richiesti per ciascuna di esse.

- ❖ **Chef:** il titolo di studio più indicato per diventare *chef* (cuoco) è il diploma di istituto alberghiero, subito spendibile sul mercato del lavoro. Esistono però anche percorsi formativi specifici nel campo della ristorazione per diventare cuoco professionista. Si tratta di corsi attivati da centri di formazione professionale e accademie di cucina, che prevedono insegnamenti su: chimica degli alimenti, nutrizione, tecniche di cucina, processi di produzione e conservazione dei cibi, igiene e controllo qualità degli alimenti, management della ristorazione.  
Oltre alla formazione teorica, il salto di qualità si ha solo con l'esperienza pratica: iniziare a lavorare in una cucina come *commis* o aiuto cuoco è molto importante per imparare ad essere veloci e reattivi e per perfezionare la tecnica, senza accontentarsi delle competenze già acquisite. Non sentirsi mai "arrivati" è la chiave di successo degli *chef* stellati.

Competenze di uno *Chef*:

- Competenza nelle tecniche di cucina professionale
- Manualità ai fornelli
- Creatività e talento
- Accuratezza e precisione nel lavoro
- Forti capacità organizzative e gestionali
- Resistenza allo stress e alla fatica

- ❖ **Executive chef:** responsabile di tutte le cucine di una grande azienda o di una catena di ristorazione con più ristoranti.
- ❖ **Chef de cuisine:** dirige la cucina e ne organizza l'attività elaborando il menu, seguendo la scelta e l'acquisto dei prodotti alimentari e assegnando compiti ai vari capipartita.
- ❖ **Sous chef:** assiste lo *chef* e lo sostituisce quando è assente.
- ❖ **Assistent chef:** Collabora con lo chef con compiti segretariali o amministrativi (ad esempio calcola i costi dei piatti e dei menu).
- ❖ Ci sono poi, nei ristoranti più prestigiosi, diverse tipologie di cuochi, detti cuochi capopartita, e sono:
  - **Chef gardemanger:** responsabile di tutte le preparazioni e cotture dei piatti di carne. Prepara i pasti per il personale.
  - **Chef saucier** (o salsiere): responsabile di tutte le preparazioni e cotture di salse e piatti di pesce.
  - **Chef entremétier:** cuoco addetto ai primi piatti. Prepara anche i piatti a base di verdure.
  - **Chef pâtissier** (o pasticciere): responsabile della preparazione di tutti i dessert, del pane e delle paste.
- ❖ **Commis de cuisine** (o aiuto cuoco): collabora con il proprio capopartita nell'esecuzione del lavoro.

L'aiuto cuoco deve avere i seguenti requisiti:

- Conoscenza delle caratteristiche degli alimenti, i principi nutritivi e organolettici sia prima sia dopo la cottura
- Conoscenza dei principi di igiene degli alimenti (tecniche di pulizia e lavorazione e sanificazione)
- Cooperazione e capacità di lavorare in gruppo
- Doti relazionali
- Orientamento al cliente

- Capacità di lavorare sotto stress e pazienza
- Buona manualità e precisione
- Spirito d'osservazione

Per diventare aiuto cuoco non è indispensabile avere un Certificato di Qualifica Professionale; per esercitare la professione è necessario un Apprendistato come addetto alla ristorazione di almeno 2000 ore. In ogni caso è consigliabile essere in possesso del diploma di scuola alberghiera oppure di un attestato di frequenza a specifici corsi di formazione. Esistono diversi corsi come aiuto cuoco, sia a pagamento sia a titolo gratuito, che rilasciano un attestato di frequenza o di qualifica professionale validi su tutto il territorio nazionale.

❖ **Maître de salle:** responsabile del ricevimento e dell'accoglienza dei clienti.

Deve avere i seguenti requisiti:

- Diploma I.P.S.S.A.R. (Istituto Professionale di Stato per i Servizi Alberghieri)
- Qualifica del terzo anno IPSSAR + 6 mesi di esperienza in brigate di sala
- Diploma di scuola superiore
- Centri di formazione professionale fino al 4° anno + 6 mesi in brigate di sala
- Buona conoscenza della lingua italiana
- Età minima: 18 anni
- Età massima: 40 anni

❖ **Chef de rang:** responsabile di una sezione della sala, chiamata rango. Mantiene i rapporti con i propri clienti, prende gli ordini e nello svolgere le sue mansioni si serve dell'aiuto di uno o più *commis de rang*, di uno o più *commis débarasseur* ed eventualmente di un *demi-chef de rang*.

❖ **Commis de rang** (o *commis* di sala): ha compiti di supporto allo *chef de rang*, nello specifico deve occuparsi di: preparare i tavoli; organizzare la *mise en place* del ristorante; fare da spola tra la sala da pranzo e le cucine per servire i piatti ai tavoli; preparare i piatti su eventuali *guéridon* per agevolarne la preparazione; pulire le attrezzature e i tavoli; accogliere e ricevere i clienti, in caso di assenza della persona preposta; gestire il conto e la cassa (se richiesto); gestire i piatti al buffet (se presente); gestire la colazione (in sala e in camera, se lavora in hotel); gestire il bar, relativamente alla preparazione di caffè e cappuccini per la prima colazione.

❖ **Lavapiatti:** le principali caratteristiche richieste per questa mansione sono le seguenti:

- Manualità nel lavaggio e asciugatura di piatti e stoviglie
- Capacità di tenere in ordine la cucina
- Serietà, professionalità e pulizia
- Doti organizzative
- Flessibilità e disponibilità a lavorare su turni
- Resistenza fisica
- Capacità di lavorare in *team*

❖ **Cameriere:** l'iter di formazione per diventare cameriere prevede l'iscrizione e la frequenza di un Istituto Alberghiero. La durata del ciclo di studi per conseguire la qualifica professionale di Operatore per la Ristorazione di sala è di 3 anni, ai quali se ne aggiungono altri 2 di specializzazione.

Dopo aver conseguito il Diploma, l'aspirante cameriere può fare un periodo di apprendistato e poi immettersi nel mondo del lavoro.

È tuttavia possibile diventare cameriere anche con un periodo di apprendistato e/o un corso di formazione specifico.

Al cameriere sono richieste inoltre le seguenti caratteristiche:

- Aspetto curato e pulito
- Rapidità, passione, modestia, voglia di imparare, gentilezza
- Buona memoria
- Buona salute, buona resistenza fisica per poter fronteggiare ritmi di lavoro frenetici
- Buona conoscenza delle lingue (almeno la lingua inglese)
- Capacità di lavorare in *team*
- Carattere flessibile, comprensivo e cordiale

❖ **Sommelier:** figura qualificata per la presentazione e il servizio del vino.

La formazione *sommelier* è articolata su tre livelli di corso: diventa *sommelier* professionista solo chi frequenta tutti i livelli del corso e supera un esame finale molto selettivo. Alla fine dei tre livelli si può anche decidere di accedere a un esame più leggero: nel caso, una volta superato, si

avrà la qualifica di *sommelier* non professionista. La Fisar, la Federazione Italiana Sommelier Albergatori e Ristoratori, organizza di tanto in tanto corsi per *sommelier* ai quali tutti possono partecipare. Anche l'Onav (Organizzazione Nazionale Assaggiatori di Vino) propone percorsi professionali, così come l'Ais (Associazione Italiana Sommelier), che propone i tre livelli del corso, oltre a seminari e master, e viene considerata il centro di formazione principale per chi vuole intraprendere la professione.

Il sommelier non deve avere solo buone conoscenze tecniche ma deve anche essere in grado di capire il cliente e le sue esigenze. L'assaggiatore di vini deve ovviamente possedere organi sensoriali particolarmente sviluppati, specificatamente il gusto e l'olfatto.

❖ **Pizzaiolo:** colui che prepara le pizze; deve avere i seguenti requisiti:

- esperienza professionale
- esperienza nello stesso settore
- formazione professionale

❖ **Aiuto pizzaiolo:** assiste il pizzaiolo nella preparazione delle pizze

❖ **Cassiere:** l'addetto alla cassa registra la spesa del cliente e presenta quindi il conto. Riceve il denaro contante e dà il resto, oppure gestisce il pagamento tramite carte di credito, bancomat, assegni o altre forme di pagamento. Fornisce la ricevuta dell'avvenuta transazione economica.

❖ **Barista:** è l'addetto al bancone; si occupa principalmente della preparazione di caffè, cappuccini, tè e "intrugli" vari; è essenziale che sia una persona affabile e accogliente, che sappia mettere i clienti a loro agio e intrattenerli.

Le caratteristiche di un buon barista sono:

- Manualità e rapidità
- Capacità relazionali
- Passione



❖ **Gelataio:** addetto alla preparazione dei gelati.

Deve avere i seguenti requisiti:

- Deve possedere certificazioni specifiche che attestino le sue competenze in materia di igiene, quelle relative alla lavorazione e alla somministrazione di prodotti alimentari.
- Deve conoscere in modo approfondito e saper metter in pratica le norme del diritto alimentare.
- Deve avere estro e creatività.
- Deve saper soddisfare le richieste dei suoi clienti e talvolta anticiparle attraverso un acuto e continuo aggiornamento sui gusti e sulle tendenze del mercato.
- Deve poter offrire quindi al cliente gusti nuovi, magari due o tre a stagione che diventeranno i suoi cavalli di battaglia.
- Deve inoltre poter produrre sorbetti o ghiaccioli nello stecco, oppure Pan di Spagna o zuccotti, i famosi semifreddi che potranno andare a sostituire le vaschette di gelato nei mesi invernali quando il consumo decresce comunque rispetto ai mesi più caldi, ma la voglia di un prodotto goloso e di qualità resta senza dubbio.
- La conoscenza e la comprensione del cliente e dei “suoi” gusti sono indispensabili per un’organizzazione di base della produzione del gelato e per un incremento degli introiti.
- Deve essere in grado di organizzare gli ordini e il lavoro all’interno del laboratorio, deve saper dirigere e amministrare a livello economico la propria attività.
- Predisposizione alle relazioni interpersonali.

❖ **Chef pâtissier:** è consigliato il possesso di un diploma di istituto alberghiero, oppure la frequenza di corsi per pasticciare erogati da istituti, accademie di cucina o altri enti di formazione professionale. Durante il percorso formativo si acquisiscono le conoscenze teoriche che riguardano la storia della pasticceria, l’organizzazione di un laboratorio di pasticceria (macchinari, utensileria e indumenti professionali), le materie prime, le tecniche di produzione degli impasti, delle preparazioni dei prodotti lievitati dolci e salati, del cioccolato e del gelato. È importante inoltre conoscere i principi di corretta prassi igienica per la trasformazione e conservazione degli alimenti, e la loro applicazione in pasticceria. Per questo ai pasticceri è richiesto il possesso di attestati professionalizzanti (HACCP e sulla sicurezza sul lavoro).

La formazione teorica deve poi essere affiancata da ore di pratica, presso laboratori di pasticceria artigianali o industriali, per acquisire padronanza nelle tecniche e fare esperienza concreta del lavoro in azienda.

Per rimanere un professionista qualificato, esistono numerosi corsi di aggiornamento per pasticcere, di breve durata, che permettono di stare al passo coi tempi, conoscere nuovi prodotti, apprendere nuove tecniche e sperimentare nuovi ingredienti nelle proprie preparazioni.

Competenze richieste:

- Conoscenza e padronanza delle tecniche di pasticceria
- Capacità di realizzare prodotti di pasticceria classici e moderni
- Conoscenza delle attrezzature di pasticceria e corretto utilizzo degli strumenti da lavoro
- Abilità tecnica nella farcitura e decorazione di torte e dolci
- Creatività e senso estetico
- Doti organizzative e comunicative
- Precisione e cura per i dettagli
- Resistenza alla fatica

## 1.2 Norme igienico-sanitarie

Chiunque lavori nel settore alimentare, indipendentemente dalla mansione svolta, deve essere informato e formato sulle regole, le norme e i principi dell'HACCP. Scopriamo insieme che cos'è, a cosa serve e quali sono le disposizioni della normativa in vigore a riguardo.

*Cosa vuol dire HACCP?*

Letteralmente l'acronimo significa "*Hazard Analysis and Critical Control Points*" che tradotto in italiano sta per "analisi dei rischi e punti critici di controllo". Si tratta di un sistema di controllo per evitare pericoli; un insieme di procedure volte a tutelare il consumatore garantendo la purezza di un alimento.

*Cosa sono i punti critici di controllo?*

Con questo termine si intende ogni fase o procedura del ciclo produttivo dell'alimento, che può essere monitorato e controllato periodicamente allo scopo di eliminare o quanto meno ridurre i rischi relativi alla conservazione e alla sicurezza di un prodotto alimentare.

*I principi dell'HACCP sono i seguenti:*

1. Individuazione dei pericoli e analisi dei rischi;
2. Individuazione dei CCP (punti di controllo critici);
3. Definizione dei limiti critici;
4. Definizione delle procedure di monitoraggio;
5. Definizione e pianificazione delle azioni correttive;
6. Definizione delle procedure di verifica;
7. Definizione delle procedure di registrazione.

**Principio 1:** Identificare i rischi associati alla produzione di un alimento in tutte le sue fasi, dalla coltura o allevamento al processo, alla produzione e distribuzione fino al consumo. Valutare le probabilità che il rischio si verifichi e identificare le misure preventive per il suo controllo. I pericoli che attentano alla sicurezza del prodotto possono essere classificati in: Fisici, chimici e biologici.

**Principio 2:** Identificare i punti, le procedure e le tappe operazionali che possono essere controllate al fine di eliminare i rischi o minimizzare la loro probabilità di verificarsi (punti di controllo critici). Una fase rappresenta ogni stadio di produzione e/o manipolazione degli alimenti, comprendenti sia il lavoro agricolo che le materie prime, la loro ricezione e/o produzione, formulazione, processo, conservazione, trasporto, vendita e uso del consumatore.

**Principio 3:** Stabilire i limiti critici che devono essere osservati per assicurare che ogni CCP sia sotto controllo. In pratica, il limite critico è quel valore che separa l'accettabilità dall'inaccettabilità. I limiti critici sono tratti da quelli di legge, oppure da GMP (good manufacturing practices), nel senso che possono derivare dall'adozione di una igienica pratica di lavorazione

**Principio 4:** Stabilire un sistema di monitoraggio che permetta di assicurarsi il controllo dei CCP tramite un test, oppure con osservazioni programmate. Il sistema di monitoraggio sarà quindi costituito dalle rilevazioni, in momenti definiti, di un determinato parametro che deve rimanere entro un limite critico stabilito.

**Principio 5:** Stabilire l'azione da attuare quanto il monitoraggio indica che un particolare CCP non è sotto controllo. Le azioni correttive richiedono sia le azioni di trattamento delle "non conformità", che la revisione del sistema per eliminare la possibilità che la deviazione dei parametri prefissati possa verificarsi nuovamente.

**Principio 6:** Stabilire procedure per la verifica che includano prove supplementari e procedure per confermare che il sistema HACCP stia funzionando efficacemente.

**Principio 7:** Stabilire una documentazione riguardante tutte le procedure di registrazione appropriate a questi principi e loro applicazioni.

### *Haccp: Normativa*

Un sistema così complesso non poteva che essere regolato da una normativa ben precisa maturata nel corso degli anni. Il primo sistema di controllo dei punti critici di controllo venne inventato negli anni '60 in America per garantire dei pasti controllati, salubri e sicuri agli astronauti in missione per la NASA. Successivamente fu disposto l'obbligo di adottare questo sistema in tutte le aziende del settore alimentare. La prima normativa di riferimento per l'HACCP in Europa è arrivata nei primi anni '90 con la Direttiva 1993/43/CEE, che è stata recepita in Italia con il D.Lgs 155/1997, che rendeva l'HACCP obbligatorio per tutta la filiera alimentare.

Tale normativa è successivamente stata sostituita dal Regolamento CE 853/2004 entrato in vigore nel gennaio del 2006, ed è stato attuato in Italia con il D.Lgs 193/2007 con il quale vengono decretate per la prima volta le sanzioni per inadempienza alle disposizioni dell'Haccp.

Com'è facilmente comprensibile, la normativa relativa Haccp stabilisce che vi siano delle procedure obbligatorie da seguire e che gli addetti a svolgere tali procedure siano in possesso delle conoscenze e delle competenze necessarie.

Tuttavia, la normativa, in Italia, ha carattere regionale, ciò significa che ogni regione ha un proprio ufficio competente all'interno del quale viene disciplinata la materia della sicurezza alimentare.

### *Haccp: Formazione Obbligatoria*

Per lavorare nella filiera alimentare, ai sensi della normativa vigente in materia, ogni azienda e ogni lavoratore che opera in essa devono possedere certi requisiti fondamentali. L'obbligo per tutte le attività del settore alimentare è quello di mettere in atto un piano di autocontrollo, munendosi di un manuale haccp redatto in base alle esigenze specifiche dell'azienda in questione, contenente le linee guida necessarie per il monitoraggio e la prevenzione dei rischi alimentari da mettere in atto tramite la compilazione di apposite schede di autocontrollo haccp. Per i lavoratori invece è necessario conseguire una certificazione che attesti la loro preparazione in materia di sicurezza e igiene alimentare: l'Attestato HACCP.

## *I requisiti di igiene e sicurezza - Igiene del personale*

La maggior parte delle disposizioni che un Operatore del Settore alimentare deve soddisfare per mettere al riparo la propria attività dalle sanzioni e per tutelare i clienti che si rivolgono a lui per avere cibo sano e sicuro, sono contenute nel Reg. (CE)

853/2004 sull'igiene dei prodotti alimentari. Il regolamento nella sua struttura contiene tutti gli aspetti su cui un individuo deve soffermarsi per essere sicuro di svolgere un buon lavoro dal punto di vista igienico.

### *L'igiene personale*



È essenziale che tutte le persone che si trovano nelle zone di produzione dell'attività mantengano elevati standard di igiene personale per rendere minimi tutti i rischi di contaminazione del cibo. Seppure la maggior parte delle nozioni di igiene personale sia un sicuro bagaglio dell'educazione e del buon senso dell'individuo sociale, quali sono quindi le pratiche che devono essere messe in atto per aderire al meglio allo standard "legale"?



Per quanto riguarda l'igiene personale è fondamentale mantenere pulite le mani

- prima di manipolare cibo che andrà al cliente tal quale senza o senza ulteriori passaggi di cottura
- dopo una pausa in particolare dopo aver fumato o usato il proprio telefono cellulare;
- dopo essere stati ai servizi igienici;
- dopo le operazioni di sanificazione degli ambienti;
- dopo aver provveduto allo smaltimento di scarti/rifiuti;
- dopo aver toccato parti del proprio corpo potenzialmente pericolose come occhi, orecchie, naso, capelli.

NOTA: le mani bagnate dopo il lavaggio vanno sempre asciugate, i batteri trovano molto favorevole infatti l'ambiente umido della pelle. L'uso di gel sanificante può costituire un livello ulteriore di protezione dopo il lavaggio delle mani. Tuttavia, questi gel non rimuovono in alcun modo lo sporco e l'unto dalle mani e non possono quindi sostituire il lavaggio accurato e periodico delle mani.

- I propri capelli non devono costituire una fonte di contaminazione pertanto devono sempre essere protetti nei momenti di lavorazione sul cibo scoperto/esposto.
- Importante è anche la gestione dell'abbigliamento sia durante che dopo il turno lavorativo, questo in particolare durante il lavoro va cambiato ogni qualvolta sia necessario mantenere uno specifico livello di sicurezza.
- Per igiene del personale non si intende solo la "pulizia" ma anche il comportamento igienico del lavoratore in ogni fase del suo operato
- Soprattutto quando il ritmo di lavoro magari risulta pesante bisogna assolutamente evitare di trascorrere la propria pausa pranzo negli ambienti di produzione, il proprio cibo dovrebbe sempre essere consumato al di fuori di essi per ragioni di contaminazione crociata con patogeni ma anche sostanze indesiderate come ad esempio allergeni.
- Non indossare bigiotteria o prodotti cosmetici perchè questi oltre a costituire una fonte di contaminazione possono anche rendere meno efficace o più difficile la sanificazione di quelle

parti. In particolare, parlando della moda attuale del piercing, anelli e borchie non andrebbero indossati in parti del corpo esposte.

- Anche l'uso di forti profumi o dopobarba e simili andrebbe evitato soprattutto in presenza di cibi come carni e prodotti caseari che tendono sensibilmente ad assorbire gli odori
- Parlando di comportamento corretto è bene tenere sotto controllo anche alcune azioni che spesso vengono fatte con leggerezza perchè sono magari un'abitudine ad esempio: soffiare sul cibo caldo, utilizzare la stessa posata ripetutamente per assaggiare il cibo o peggio cibi diversi, bagnare la punta delle dita con la saliva per girare pagine di libri o fogli in consultazione (e gestire bene quell'eventuale materiale estraneo alla cucina ovviamente).

### *L'abbigliamento lavorativo*



Alcune precauzioni sono poi necessarie per gestire in maniera ottimale il proprio abbigliamento lavorativo.

Innanzitutto, da ricordare l'importanza dei cosiddetti dispositivi di protezione individuale (guanto antitaglio ad esempio) dove richiesti dalla propria valutazione del rischio e dal datore di lavoro.

Spesso questi dispositivi vengono trascurati nella gestione del lavoro a livello di piccole attività e la valutazione dei rischi risulta in merito carente. Si tratta di misure che devono essere adottate ogni qualvolta la prevenzione messa in atto non sia sufficiente ad eliminare o ridurre a livelli

accettabili il rischio. L'igiene di queste attrezzature e la loro manutenzione sono fondamentali per la sicurezza alimentare oltre che quella del lavoratore

- Gli abiti di lavoro non dovrebbero uscire dall'ambiente lavorativo in generale, una eccezione sono le pulizie eventualmente fatte a casa dal lavoratore che però andrebbero gestite a livello di documento di autocontrollo per assicurarsi della loro efficacia;
- Gli abiti da lavoro dovrebbero essere rimossi ogni volta che l'alimentarista si rechi all'esterno anche per breve periodo (eliminazione dei rifiuti, pausa fatta all'esterno dell'edificio magari appoggiati sul muro o seduti sugli scalini in strada);
- Vestiario protettivo (magari usa e getta) dovrebbe essere sempre disponibile nel caso dei visitatori debbano entrare a diverso titolo nei locali di lavorazione, in particolare cuffie e copriscarpe.
- Al di là del colore chiaro che è nozione piuttosto comune per gli indumenti protettivi sarebbe bene che non avessero tasche esterne che possono costituire punto di accumulo di sporcizia.
- Se vengono usati abiti protettivi usa e getta sarebbe bene definire nella documentazione di autocontrollo la loro gestione e dove vanno utilizzati.
- Da ribadire poi che i guanti non possono in nessun modo sostituire il lavaggio delle mani e questo andrebbe fatto anche prima e dopo averli indossati. Guanti rotti vanno sostituiti immediatamente. In casi particolari può essere utile utilizzare guanti di colore diverso per attività diverse per migliorare la consapevolezza e la gestione del lavoro.

NOTA: la scelta di indumenti usa e getta colorati aiuta anche la loro individuazione nel caso interi o a in pezzi rotti possano finire all'interno dell'alimento lavorato. In genere il blu è un colore particolarmente usato in quanto poco presente come colore di sostanze alimentari comuni.



La comunicazione di stati di malessere al proprio datore di lavoro è una condizione essenziale della sicurezza alimentare. Tutti coloro che si trovano nei locali di lavorazione anche a titolo di visita (es. colloquio) dovrebbero rendere noto al responsabile il loro stato di salute. Allo stesso modo quando un responsabile si accorge di possibili situazioni di malessere dei propri dipendenti deve prendere opportuni provvedimenti perchè questi non possano diventare una fonte di contaminazione. Una misura che deve essere valutata è anche l'esclusione dal lavoro a contatto con gli alimenti. Questa esclusione dovrebbe avere una durata sufficiente per impedire alla eventuale malattia di trasmettersi attraverso il cibo manipolato. Innanzitutto, le situazioni da tenere sotto controllo sono principalmente le seguenti:

- ferite infiammate/infette
- affezioni della pelle o piaghe
- diarrea
- nausea
- vomito

Generalmente gli ultimi tre sono sintomi collegati a molte malattie che possono trasmettersi attraverso gli alimenti.

## 1.3 Espressioni formali e galateo del cameriere

### *Linguaggio formale*

L'italiano è una lingua con un doppio registro, formale e informale: dobbiamo scegliere quale dei due usare in base alla situazione comunicativa.

Un cameriere che si rivolge al cliente deve usare un linguaggio formale.

Quando ci si rivolge a qualcuno che non si conosce, con cui non si è in confidenza o che appartiene ad un differente livello sociale, si usa prevalentemente il Lei, valido sia per gli uomini sia per le donne, al singolare, a cui segue il verbo coniugato alla terza persona singolare.

Se, in queste circostanze, ci si rivolge a più persone, si usa il Voi, seguito dalla seconda persona plurale del verbo.

Gli aggettivi e i pronomi possessivi nel linguaggio formale sono quelli della terza persona singolare o la seconda plurale.

Per sollecitare qualcuno a fare qualcosa, si usa il congiuntivo o, con il Voi, l'imperativo.

Nel linguaggio formale si usano parole precise e neutre, scandite bene, perciò bisogna parlare lentamente.

### *Saluti e conversazione*

- Buongiorno, signor Rossi, come sta?
- Salve, signori Bianchi, come state?

## *Formule di cortesia*

- Per favore/Per cortesia
- La ringrazio
- Prego/Si figuri
- Ha bisogno di qualcosa?
- Buon proseguimento
- Con permesso
- Disturbo se ... apro la finestra?
- Si accomodi
- Se non le dispiace...
- Faccia pure
- Gradisce (un caffè, un bicchierino...)?
- Non si disturbi/Non si scomodi
- Posso aiutarla?



## *Galateo del cameriere*

I principali compiti del cameriere sono:

- ricevere i clienti e farli accomodare ai tavoli;
- prendere le ordinazioni ai tavoli;
- passare le ordinazioni in cucina;
- servire i tavoli;
- quando necessario, completa la preparazione dei cibi al tavolo;
- consegna il conto.

Il cameriere è il primo contatto tra il cliente e la cucina: oltre alle mansioni appena elencate, deve essere attento alle esigenze del cliente, adottare un comportamento decoroso e garantire il massimo comfort per il cliente.



### **Accoglienza**

All'ingresso dei clienti, il cameriere li saluterà sorridendo e usando un linguaggio formale; se gli ospiti hanno il soprabito, li inviterà a deporlo nel guardaroba aiutandoli, se necessario.

Dovrà poi chiedere se hanno prenotato, quante persone sono, se hanno desideri particolari per il tavolo. Offrirà, in base a disponibilità e richieste, uno o più tavoli e li accompagnerà a quello prescelto.

Se c'è una signora, la aiuterà a sedere.

### **Motivazione del cliente**

Il cliente non si reca al ristorante per semplice nutrimento, ma per ottenere una gratificazione dei sensi con il cibo. E, ancora più importante, per vivere un momento di convivialità con amici e conoscenti. Il cameriere non deve quindi infrangere i tempi della socialità che la tavola con i suoi commensali prevede.

### **Abbigliamento ed educazione**

Il cameriere deve essere ben vestito, elegante e pulito. Deve accogliere i clienti con educazione e gentilezza: un cordiale benvenuto accompagnato da un gentile sorriso sono il miglior biglietto da visita per il ristorante.

### **La comanda**

Il cameriere porterà sollecitamente il menù. Attenderà a distanza che il cliente decida con calma cosa ordinare. Sarà pronto quando i clienti vogliono ordinare o chiedere informazioni sui piatti e sugli abbinamenti dei vini. È essenziale scrivere bene la comanda: non bisogna sbagliare l'ordinazione, né chiedere al cliente di ripetere più volte la sua ordinazione.

### **Servizio in tavola**

Le norme del galateo a tavola dicono di porre il piatto pieno da destra e toglierlo vuoto da sinistra. Bisogna servire prima le donne o – in assenza – le persone più autorevoli.

### **Bevande**

Bisogna controllare che in tavola ci siano sempre bevande (acqua naturale e/o frizzante; vino o birra), anche e soprattutto quando il cliente è in attesa del pasto ordinato.

### **Norme igieniche**

Se stoviglie o tovaglie cadono dalla tavola, bisogna toglierle e portare al tavolo stoviglie pulite. Bisogna cambiare le posate quando è necessario; si deve sprecchiare e pulire la tavola prima di portare il dessert (i tovaglioli però andranno tolti dopo il caffè).

Il cameriere non deve fumare durante l'orario di servizio, per evitare che la puzza di fumo resti sui suoi vestiti.

## **Norme di comportamento**

Non bisogna invitare il cliente a uscire dal locale: anche se si avvicina l'orario di chiusura, il cameriere non deve alzare le sedie degli altri tavoli dal pavimento finché c'è anche un solo tavolo occupato, né deve spegnere le luci o spazzare a terra.

Il cameriere deve conoscere i pasti che porta in tavola, sia per consigliare il cliente nella scelta sia per rispondere alle sue domande o curiosità sulle portate.

Il cameriere deve prendersi cura del cliente: deve tenere d'occhio la sala per essere sempre pronto a soddisfare le sue richieste con una certa rapidità, controllare che abbia gradito il pasto ma senza essere insistente, controllare sempre che ci siano bevande in tavola.

## **Vino**

Se i clienti ordinano il vino, la bottiglia andrà stappata in tavola. Dopo aver annusato il tappo, per assicurarsi che non abbia cattivi odori, il cameriere verserà un goccio nel bicchiere dell'uomo più autorevole e attenderà che dia il suo parere; solo allora verserà agli altri commensali, sempre da destra, incominciando dalle signore, domandando permesso (perché alcuni clienti potrebbero essere astemi) e riempiendo i bicchieri per circa 2/3 (un po' meno per i vini rossi).

## 1.4 Dialoghi principali nell'ambiente della ristorazione

### *AL RISTORANTE:*

Cameriere: Buongiorno e benvenuto, vuole ordinare?

Cliente: Volentieri, prendo le lasagne...e il piatto del giorno cos'è?

Cameriere: È il piatto che scegliamo per i nostri clienti e che cambiamo ogni settimana. Da oggi abbiamo arrosto con verdure di stagione, glielo consiglio.

Cliente: Perfetto lo provo.

Cameriere: E da bere che le porto?

Cliente: Non bevo molto... che vino potrei prendere?

Cameriere: Per accompagnare tutto le porto il Lambrusco, un bel rosso.

Cliente: Grazie mille.

Cameriere: A lei.



### *AT THE RESTAURANT:*

Waiter: Good morning and welcome, would you like to order?

Guest: Yes, of course, I'll have the lasagna. What's the dish of the day?

Waiter: It's the dish that we choose for our guests and that we change every week. Today, we have roast with seasonal vegetables, I recommend it.

Guest: Perfect, I'll take it.

Waiter: What can I get you to drink?

Guest: I'm not much of a drinker... What kind of wine I should take?

Waiter: To accompany that meal, I suggest Lambrusco, a good red wine.

Guest: Thanks a lot!

Waiter: You're welcome!

*AL BAR:*

Cliente: Per me un caffè ed un cornetto.

Barista: Buongiorno, il cornetto come lo vuole? Semplice?

Cliente: No, prendo quello alla crema.

Barista: Abbiamo anche la variante con crema al pistacchio di Bronte, direttamente dalla Sicilia.

Cliente: Lo provo allora!

Barista: In totale sono 2,20 euro.

Cliente: Ecco, grazie.

Barista: A lei, arrivederci!



*AT THE BAR:*

Customer: For me a coffee with a croissant.

Bartender: Sure...The plain one?

Customer: No, the one filled with pastry cream.

Bartender: We also have the option with Bronte pistachio cream, directly from Sicily.

Customer: I'll try it!

Bartender: That's 2,20€ please.

Customer: Here you are. Thank you!

Bartender: Bye! See you soon.

### *IN CUCINA:*

Cuoco: Buongiorno! Per stasera abbiamo una prenotazione con 18 commensali in totale. Dobbiamo pensare alla pasta fresca per il primo, a pulire il pesce e pelare le patate da infornare come secondo... i dolci sono già pronti.

Assistente: Perfetto, con cosa posso cominciare?

Cuoco: Cominciamo con il composto di uova e farina per la pasta, poi peliamo le patate e successivamente ti mostro come pulire il pesce.

Assistente: Che tipo di pasta facciamo?

Cuoco: Le tagliatelle e, con le patate che avanzano, gli gnocchi. Deve essere tutto pronto per le 18.

Assistente: Perfetto.

Cuoco: Sarà fondamentale la quantità per le porzioni. Ti spiegherò tutto durante la cottura.

Assistente: Sono pronto.

Cuoco: Perfetto cominciamo.



### *IN THE KITCHEN:*

Chef: Good morning, we have a reservation for 18 guests tonight.

We must prepare

some pasta for the main course, clean the fish and peel potatoes, dessert are ready.

Kitchen assistant: ok, what should I start with?

Chef: Let's start preparing flour and eggs to make pasta, then you should peel potatoes and clean the fish.

Kitchen assistant: What kind of pasta are we making?

Chef: Let's make tagliatelle and some gnocchi. Everything must be done at 6 pm

Kitchen assistant: Perfect!

Chef: Be careful with the portions, I'll explain everything while its cooking.

Kitchen assistant: I'm ready!

Chef: Ok, let's begin!



*IN GELATERIA:*

Gelataio: Benvenuto, cono o coppetta?

Cliente: Per me un cono piccolo.

Gelataio: Ha scelto i due gusti?

Cliente: Sì, fiordilatte e cioccolato fondente.

Gelataio: E la panna la vuole?

Cliente: No, basta così, grazie.

Gelataio: Grazie a lei, sono 2 euro.



*AT THE ICE CREAM SHOP:*

Ice cream seller: Hello! What would you like, cone or cup?

Customer: I would like a cone.

Ice cream seller: What kind of flavour do you like?

Customer: Fiordilatte and dark chocolate!

Ice cream seller: Would you like some cream?

Customer: No, thanks.

Ice cream seller: It's 2 euro, thank you!

## 2. Il Curriculum Vitae

### 2.1 Che cos'è il Curriculum Vitae?

Il *Curriculum Vitae* (C.V.) è un documento che racconta tutte le esperienze formative e lavorative che hai vissuto. È una descrizione a tutto tondo della tua persona e di alcuni aspetti della tua vita: per questo motivo, è importante impostare il curriculum in modo lineare e interessante. Il curriculum deve essere redatto in modo leggero, professionale ed essenziale.

**Obiettivo principale:** valorizzare le proprie capacità ed esperienze.

Il tuo curriculum deve essere:

- Chiaro: devi saper raccontare nel modo più semplice possibile il valore che vuoi proporre a chi ti stai presentando.
- Ordinato: il curriculum è la tua prima fotografia, devi dare una ottima prima impressione a chi ti stai proponendo.
- Aggiornato e completo: ognuno di noi non finisce mai di imparare e un buon curriculum deve seguire tutti i percorsi intrapresi nel corso della vita.

## 2.2 Guida per la stesura

Come impostare il *Curriculum Vitae*?

I format più utilizzati su internet prevedono cinque fasi di sviluppo:

- 1) Informazioni personali: descrivi chi sei, quando sei nato, dove abiti e inserisci tutti i tuoi dati anagrafici
- 2) Istruzione e formazione: descrivi il tuo percorso di studi e quello che hai studiato durante il corso della tua vita
- 3) Esperienze lavorative: racconta le tue esperienze lavorative, partendo dalla più recente; specifica il periodo di tempo, il tuo ruolo e la mansione svolta.
- 4) Capacità e competenze personali: scrivi i tuoi punti di forza e le tue abilità in ambito relazionale e organizzativo.
- 5) Ulteriori informazioni: esperienze di volontariato, i tuoi hobby e altre informazioni utili.

Consigli utili per un buon *Curriculum Vitae*:

- Utilizza un modello già pronto per essere riempito
- Utilizza una e-mail semplice (Nome e Cognome)
- Inserisci una tua fototessera
- Non lasciare caselle vuote (se non sai come riempire una casella, cancellala)
- Evidenzia in grassetto le parti che segnalano che corrispondi alla posizione richiesta
- Descrivi bene le tue competenze personali e come le hai acquisite
- Autorizza al trattamento dei dati personali
- Utilizza un tono professionale, ma amichevole
- Ricontrolla il CV e correggi eventuali errori di ortografia
- Non utilizzare un design eccessivo e non utilizzare troppe parole

## 2.3 Esempio di C.V.

 Curriculum Vitae Sostituire con Nome (i) Cognome (i)

**INFORMAZIONI PERSONALI**

Sostituire con Nome (i) Cognome (i)  
[Tutti i campi del CV sono facoltativi. Rimuovere i campi vuoti.]

 Sostituire con via, numero civico, codice postale, città, paese

 Sostituire con numero telefonico  Sostituire con telefono cellulare

 Sostituire con indirizzo e-mail

 Sostituire con sito web personale

 Sostituire con servizio di messaggistica istantanea Sostituire con account di messaggistica

Sesso Indicare il sesso | Data di nascita gg/mm/aaaa | Nazionalità Indicare la nazionalità

**OCCUPAZIONE PER LA QUALE SI CONCORRE**  
 POSIZIONE RICOPERTA  
 OCCUPAZIONE DESIDERATA  
 TITOLO DI STUDIO  
 OBIETTIVO PROFESSIONALE

Sostituire con lavoro richiesto / posizione / occupazione desiderata / studi intrapresi / obiettivo professionale (eliminare le voci non rilevanti nella colonna di sinistra)

**ESPERIENZA PROFESSIONALE**

[Inserire separatamente le esperienze professionali svolte iniziando dalla più recente.]

Sostituire con date (da - a) **Sostituire con il lavoro o posizione ricoperta**

Sostituire con nome e località del datore di lavoro (se rilevante, indirizzo completo e indirizzo sito web)

- Sostituire con le principali attività e responsabilità

Attività o settore Sostituire con il tipo di attività o settore

**ISTRUZIONE E FORMAZIONE**

[Inserire separatamente i corsi frequentati iniziando da quelli più recenti.]

Sostituire con date (da - a) **Sostituire con la qualifica rilasciata** Sostituire con il livello QEQ o altro, se conosciuto

Sostituire con il nome e l'indirizzo dell'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione (se rilevante, indicare il paese)

- Sostituire con un elenco delle principali materie trattate o abilità acquisite

**COMPETENZE PERSONALI**

[Rimuovere i campi non compilati.]

Lingua madre Sostituire con la lingua(e) madre

Altre lingue

	COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Letture	Interazione	Produzione orale	
Sostituire con la lingua	Inserire il livello	Inserire il livello	Inserire il livello	Inserire il livello	Inserire il livello
<small>Sostituire con il nome del certificato di lingua acquisito. Inserire il livello, se conosciuto</small>					
Sostituire con la lingua	Inserire il livello	Inserire il livello	Inserire il livello	Inserire il livello	Inserire il livello
<small>Sostituire con il nome del certificato di lingua acquisito. Inserire il livello, se conosciuto</small>					

Livelli: A1/A2: Utente base - B1/B2: Utente intermedio - C1/C2: Utente avanzato  
 Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue

Competenze comunicative Sostituire con le competenze comunicative possedute. Specificare in quale contesto sono state acquisite. Esempio:

- possiedo buone competenze comunicative acquisite durante la mia esperienza di direttore vendite

**Competenze organizzative e gestionali** Sostituire con le competenze organizzative e gestionali possedute. Specificare in quale contesto sono state acquisite. Esempio:  
 • leadership (attualmente responsabile di un team di 10 persone)

**Competenze professionali** Sostituire con le competenze professionali possedute non indicate altrove. Esempio:  
 • buona dei processi di controllo qualità (attualmente responsabile del controllo qualità)

**Competenze digitali**

AUTOVALUTAZIONE				
Elaborazione delle informazioni	Comunicazione	Creazione di Contenuti	Sicurezza	Risoluzione di problemi
Inserire il livello	Inserire il livello	Inserire il livello	Inserire il livello	Inserire il livello

Livelli: Utente base - Utente intermedio - Utente avanzato  
 Competenze digitali - Scheda per l'autovalutazione

Sostituire con il nome dei certificati TIC

Sostituire con altre competenze informatiche possedute. Specificare in quale contesto sono state acquisite. Esempi:  
 • buona padronanza degli strumenti della suite per ufficio (elaboratore di testi, foglio elettronico, software di presentazione)  
 • buona padronanza dei programmi per l'elaborazione digitale delle immagini acquisita come fotografo a livello amatoriale

**Altre competenze** Sostituire con altre rilevanti competenze non ancora menzionate. Specificare in quale contesto sono state acquisite. Esempio:  
 • falegnameria

**Patente di guida** Sostituire con la categoria/e della patente di guida. Esempio:  
 B

**ULTERIORI INFORMAZIONI**

- Publicazioni
  - Presentazioni
  - Progetti
  - Conferenze
  - Seminari
  - Riconoscimenti e premi
  - Appartenenza a gruppi / associazioni
  - Referenze
  - Menzioni
  - Corsi
  - Certificazioni
- Esempio di pubblicazione:  
 • Come scrivere un CV di successo, New Associated Publisher, Londra, 2002.  
 Esempio di progetto:  
 • La nuova biblioteca pubblica di Devon. Architetto a capo del progetto e realizzazione, della supervisione della commessa e della costruzione (2008-2012).

**ALLEGATI**

Sostituire con la lista di documenti allegati al CV. Esempi:  
 • copie delle lauree e qualifiche conseguite  
 • attestazione del datore di lavoro

**Dati personali** Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

## 3. La lettera di presentazione

### 3.1 Cos'è e come formularla

La lettera di presentazione è l'involucro in cui viene consegnato il *Curriculum Vitae*, per cui è molto importante che la stesura sia molto efficace e ordinata. Nella lettera di presentazione deve saltare agli occhi il motivo per cui sei tu la persona adatta a ricoprire la posizione richiesta. Inoltre, la lettera di presentazione è una piccola spiegazione del tuo curriculum. È molto importante che la lettera di presentazione sia adattata all'azienda a cui si sta proponendo il nostro valore.

Come scrivere una lettera di presentazione efficace?

- 1) Raccogli quante più informazioni possibili sull'azienda a cui ti stai presentando: puoi cercare attraverso i tuoi social network, attraverso internet e attraverso articoli di giornali che ne parlano. È fondamentale avere queste informazioni per adattare la tua lettera di presentazione all'immagine che l'azienda ha deciso di offrire verso l'esterno.
- 2) È fondamentale differenziare di volta in volta la lettera di presentazione per dare valore aggiunto alla tua candidatura. La lettera può avere una parte simile o uguale per tutte le candidature, ma va adattata mettendo in luce ogni volta l'esperienza più in linea.
- 3) Inizia la lettera di presentazione salutando e presentandoti (Nome e Cognome); nel caso tu stia rispondendo ad un annuncio, aggiungi l'oggetto dell'annuncio.
- 4) Descrivi le tue esperienze presentandoti in modo breve e lineare.
- 5) Specifica perché hai deciso di candidarti a quella posizione.
- 6) Dai risalto ai tutti i tuoi punti di forza.
- 7) Concludi la lettera affermando che stai inviando il tuo curriculum vitae e che sei disposto ad un incontro conoscitivo.
- 8) Chiedi una loro risposta in modo gentile e ringrazia per l'attenzione.
- 9) Firma la lettera.

Consigli utili:

- Non scrivere un romanzo: una buona lettera di presentazione non supera mai le 12-15 righe.
- Nonostante debba essere breve e concisa, deve essere completa: il tuo obiettivo è raccontare nel migliore dei modi il tuo valore.
- Rileggi la lettera di presentazione più volte e correggi eventuali errori di battitura e ortografia.
- Cerca di scrivere una lettera di presentazione accattivante, non scrivere un semplice elenco delle tue esperienze, ma motiva il perché sono importanti per la posizione che vuoi ricoprire.



### 3.2 Esempio di lettera di presentazione

# PAOLO VERDOLIN

---

Lettera di presentazione per una posizione nel settore della gastronomia

Paolo Verdolin  
Via Roma, 16 Napoli  
Cell: 32950089  
e-mail: pverdi@libero.it

Egr. Sig. Bianchini,

desidero sottoporre alla vostra cortese attenzione la mia candidatura per la posizione di cuoco, presso la vostra azienda Catering Oggi. La mia carriera è iniziata come aiuto-cuoco in un ristorante prestigioso a Parigi ed è proseguita come chef in altri ristoranti italiani, di fama internazionale. Grazie a queste esperienze, ho potuto sperimentare la preparazione di diversi piatti, spaziando dalla cucina regionale italiana all'alta gastronomia. Ho frequentato un corso di Nouvelle Cuisine, che mi ha consentito di acquisire grande abilità nella preparazione e presentazione creativa di piatti raffinati, basati sull'utilizzo di ingredienti semplici e di qualità, con svariati abbinamenti. L'estrema cura per i dettagli e l'attenzione che rivolgo al cliente mi permettono di soddisfare anche le richieste più originali. Ho una buona propensione al lavoro di squadra, sono in grado di preparare velocemente piatti elaborati, anche per un numero elevato di persone.

Spero di avere l'opportunità di entrare a far parte del vostro staff, apportando un valido contributo.

Allego il mio curriculum vitae e rimango a disposizione per altre eventuali informazioni.

Ringraziandola per l'attenzione, le porgo i miei più cordiali saluti,  
Paolo Verdolin



## 4. Glossario

<b>Italiano</b>	<b>Inglese</b>	<b>Francese</b>
Ristorante	Restaurant	Restaurant
Bar	Coffee shop	Café
Gelateria	Ice cream shop	Glacier
Mensa	Cafeteria	Cantine
Cucina	Kitchen	Cuisine
Colazione	Breakfast	Petit déjeuner
Pranzo	Lunch	Déjeuner
Aperitivo	Happy hour/appetizer	Apéritif
Cena	Dinner	Dîner
Barista	Bartender	Serveur/serveuse
Gelataio/gelataia	Ice cream seller	Glacière
Cameriere/cameriera	Waiter/waitress	Serveur/serveuse
Posate	Cutlery	Couverts
Coltello	Knife	Couteau
Forchetta	Fork	Fourchette
Cucchiaio	Spoon	Cuillère
Bicchiere	Glass	Verre
Piatto	Plate	Plat
Tovaglia	Table cloth	Nappe
Tovagliolo	Napkin	Serviette
Menù	Menu	Menu
Ordinazione	Order	Commande
Prenotazione	Reservation	Réservation

Conto	Bill	Compte
Mancia	Tip	Pourboire
Antipasto	Appetizer/starter	Entrée
Portata principale	Main course	Plat principal
Contorno	Side dish	Contour
Dolce	Dessert	Dessert
Acqua	Water	Eau
Vino	Wine	Vin
Carne	Meat	Viande
Pesce	Fish	Poisson
Insalata	Salad	Salade
Pasta	Pasta	Pasta
Pizza	Pizza	Pizza
Pane	Bread	Pain
Gelato	Ice cream	Glace
Cornetto	Croissant	Croissant
Caffè	Café	Café
Crema	Cream	Crème
Cono	Ice cream cone	Cône
Coppetta	Cup	
Panna	Cream	Crème
Cioccolato	Chocolate	Chocolat
Pistacchio	Pistachio	Pistache
Panino	Sandwich	Pain
Verdura	Vegetables	Verdure
Uovo	Egg	Oeuf
Farina	Flour	Farine
Commensali	Diner	Convives

Cliente	Customer/client	Client
Forno	Oven	Four
Pentola	Pot	Casseroles
Padella	Pan	Poêle
Frigorifero	Refrigerator	Réfrigérateur

## *Appendice*

### **Emergenza Covid-19 e misure di sicurezza**

L'emergenza sanitaria attualmente in corso, a seguito dell'epidemia da Covid-19, rientra nella categoria del rischio biologico.

Il rischio biologico, detto anche biorischio, si riferisce alla probabilità che ha un agente patogeno (microrganismi, virus e tossine) di danneggiare la salute della persona e di interferire con la sua attività lavorativa.

È necessario adottare dei comportamenti tali da mitigare questi rischi, con delle misure di prevenzione e di protezione.

Il Covid-19 è un virus appartenente alla famiglia dei patogeni detti "coronavirus": può causare sintomi lievi come febbre, tosse e raffreddore, o più gravi, come crisi respiratorie.

Le modalità di trasmissione del virus Covid-19 non sono ancora stabilite in modo definitivo: l'agente patogeno si può trasferire per via aerea (il virus resta in vita nell'aria che respiriamo), via droplless (attraverso le goccioline, starnuti o sputacchi) o per contatto (mani, superfici). Gli esperti sono a maggioranza concordi nel ritenere che la modalità di trasmissione principale è quella via droplless, attraverso gocce di saliva: una particolare attenzione va dedicata alla protezione delle vie respiratorie di chi è potenzialmente esposto al contagio, e al contenimento dell'immissione via aerosol da parte di persone positive al Covid-19.

Il governo italiano ha emanato diversi Dpcm (decreto del Presidente del Consiglio dei ministri), che indicano le disposizioni da attuare per limitare ed evitare il contagio del virus Covid-19.

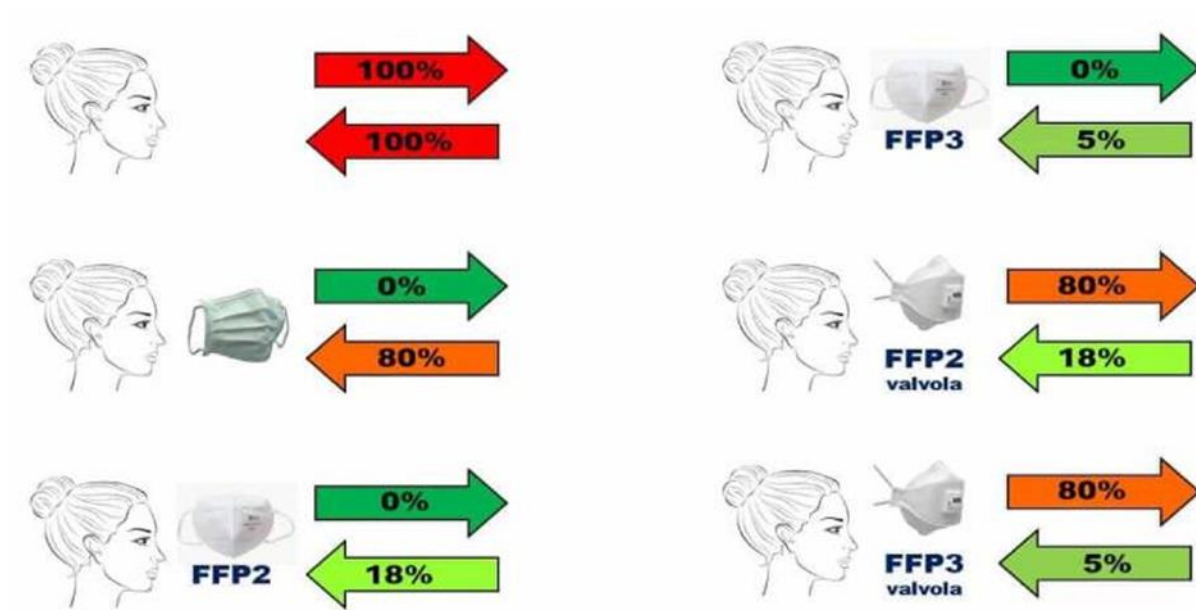
I decreti contengono sia le limitazioni a cui sono soggette le attività produttive, commerciali, gli enti di formazione e istruzione, sia le misure di protezione che i singoli cittadini devono adottare.

I DPI (Dispositivi di Protezione Individuale) servono a proteggere i lavoratori, e i cittadini tutti, dal rischio biologico.

Le misure di protezione che ogni persona deve adottare, dunque, sono le seguenti:

- mantenere almeno 1 metro di distanza l'uno dall'altro;
- evitare assembramenti (raggruppamenti di molte persone in uno stesso luogo);
- indossare la mascherina;
- indossare i guanti di lattice;
- non toccarsi occhi, bocca e naso con le mani quando si è all'esterno dell'abitazione;
- igienizzare frequentemente le mani (lavaggio con l'acqua per almeno 60 secondi; igienizzazione con soluzioni idroalcoliche per almeno 30 secondi);
- evitare strette di mano e ogni contatto diretto dei corpi;
- starnutire nei gomiti o in un fazzoletto;
- se si hanno sintomi influenzali (febbre superiore ai 37°, tosse, etc), bisogna rimanere a casa e contattare il medico di base o i numeri di emergenza (1500 o 112) per chiedere assistenza.

Le diverse tipologie di mascherine da indossare sono illustrate nell'immagine seguente:



## **RIEPILOGO PROTEZIONE MASCHERINE**

La tipologia FFP1, detta comunemente “mascherina chirurgica”, è una protezione efficace se è indossata da tutti: infatti, impedisce di immettere nell’atmosfera il proprio respiro e la propria saliva.

Le tipologie FFP2 e FFP3 senza valvola garantiscono una protezione totale per chi ci circonda e una maggiore protezione individuale, come si nota dalle percentuali più basse di inalare agenti patogeni presenti nell’atmosfera.

Le tipologie FFP2 e FFP3 con valvola garantiscono una protezione molto alta per l’individuo che la indossa ma, poiché permettono che il respiro fuoriesca attraverso la valvola, la percentuale di rischio per chi ci circonda è più alta.

Progetto redatto da:

**Simone Francesco De Paola**

**Maria Boscaino**

**Francesco Principessa**

**Emily Di Cocco**

**Mario Medioli**

**Miriam Mischi**

**Dario Barattucci**