



Programma d'insegnamento per le scuole professionali

Sull'ordinanza della SEFRI del 04 ottobre 2024 sulla formazione professionale di base

**Impiegata di gastronomia standardizzata/
Impiegato di gastronomia standardizzata
con attestato federale di capacità (AFC)**

N. professione 79010

Indice

1	Introduzione	1
2	Obiettivi dell'istruzione e della formazione professionale	1
3	Orientamento metodologico-didattico	1
4	Compiti del programma d'insegnamento per le scuole professionali	2
5	Condizioni generali	2
6	Documenti di riferimento	2
7	Situazioni di apprendimento	2
8	Suggerimenti sull'insegnamento delle lingue (comunicare con gli ospiti in una lingua straniera)	3
9	Piano di lezione	3
10	Note semestrali Conoscenze professionali	4
11	Risorse didattiche	4
12	Panoramica del programma d'insegnamento	5
13	Situazioni di apprendimento	10
13.1	Situazione di apprendimento 1° semestre.....	10
13.2	Campi di competenze operative 1. semestre	11
13.3	Situazione di apprendimento 2° semestre.....	12
13.4	Campi di competenze operative 2. semestre	13
13.5	Situazione di apprendimento 3° semestre.....	14
13.6	Campi di competenze operative 3° semestre.....	15
13.7	Situazione di apprendimento 4° semestre.....	16
13.8	Campi di competenze operative 4° semestre.....	17
13.9	Situazione di apprendimento 5° e 6° semestre	18
13.10	Campi di competenze operative 5° e 6° semestre	19
14	Assegnazione degli obiettivi di valutazione ai semestri dal 1° al 6°	20
	Campo di competenze operative A: Pianificazione dei processi.....	20
	Campo di competenze operative B: Gestione di prodotti e servizi.....	33
	Campo di competenze operative C: Preparazione di pietanze e bevande	41
	Campo di competenze operative D: Vendita di prodotti e assistenza ai clienti.....	56

Elenco delle abbreviazioni

AIDA	Attention, Interest, Desire, Action
CCS	Copertura dei compiti, delle competenze e delle strategie
CI (CB, CC, CD)	Corporate Identity (Corporate Behaviour, Corporate Communication, Corporate Design)
FIFO	First in first out
CNV	Comunicazione non violenta
BPF / BPI	buona prassi di fabbricazione e buona prassi igienica
ODerr	Ordinanza sulle derrate alimentari e gli oggetti d'uso
POS	Point of sale
PDCA	Plan-Do-Check-Act
RFID	Radio-frequency identification
SMART	Specifico, misurabile, raggiungibile, rilevante, basato sul tempo
LAINF	Legge federale sull'assicurazione contro gli infortuni

1 Introduzione

Il programma d'insegnamento si basa sul piano di formazione e fornisce una panoramica delle competenze operative da sviluppare, degli obiettivi di valutazione da raggiungere e dei contenuti da insegnare per le scuole professionali.

Il programma d'insegnamento costituisce la base per lo sviluppo dei modelli formativi e dei programmi scolastici delle scuole professionali. Il programma d'insegnamento offre deliberatamente ai responsabili delle scuole professionali la possibilità di trasmettere i contenuti scolastici con orientamento operativo e pratico e di accompagnare le persone in formazione nel loro processo di apprendimento.

Il programma d'insegnamento ha lo scopo di aiutare gli insegnanti a insegnare i contenuti scolastici in modo strutturato e sistematico e a guidare le persone in formazione.

2 Obiettivi dell'istruzione e della formazione professionale

Il primo obiettivo è insegnare le abilità teoriche fondamentali nelle aree di apprendimento dei quattro campi di competenze operative.

Il secondo obiettivo, ma altrettanto importante, è l'integrazione delle persone in formazione nel mondo del lavoro. Per raggiungere questo obiettivo, è importante promuovere le competenze operative. Ciò significa che le conoscenze specialistiche devono essere acquisite in modo pratico e orientato all'applicazione e che l'acquisizione delle competenze metodologiche (metodi), sociali e personali sono altrettanti obiettivi dell'insegnamento.

Il terzo obiettivo è quello di guidare e consentire alle persone in formazione di impegnarsi nella formazione continua per tutta la vita. I continui cambiamenti nella società e nel mondo del lavoro richiedono continui adattamenti. La crescente autoresponsabilità dei lavoratori e la pressione competitiva sul mercato del lavoro richiedono la volontà e la capacità di un aggiornamento personale.

3 Orientamento metodologico-didattico

Nell'insegnamento si mira ad un alto grado di corresponsabilità e indipendenza/autonomia da parte delle persone in formazione. Con un aumento graduale di attività di apprendimento autodirette durante formazione professionale di base, le persone in formazione sono incoraggiate a pensare e ad agire in modo indipendente. Una forte relazione orientata all'apprendimento tra le persone in formazione e i docenti professionali costituisce la base della cooperazione.

Con la digitalizzazione e il cambiamento della concezione dell'apprendimento, anche il ruolo del docente professionale sta cambiando. Il suo ruolo si sta spostando sempre più da quello di mediatore del processo di apprendimento a quello di coach. Le pubblicazioni di riferimento e i contenuti specifici forniti da altri editori o fonti completano le conoscenze personali dei docenti professionali.

4 **Compiti del programma d'insegnamento per le scuole professionali**

Il programma d'insegnamento per le scuole professionali si basa sulle seguenti disposizioni di legge: Impiegata di gastronomia standardizzata AFC/Impiegato di gastronomia standardizzata AFC e Piano di formazione del 04 ottobre 2024.

- Il programma d'insegnamento per le scuole professionali definisce gli obiettivi di valutazione per l'istruzione e la formazione professionale nelle scuole professionali e fornisce raccomandazioni per l'attuazione pratica.
- Il programma d'insegnamento per le scuole professionali è una guida per la pianificazione e la valutazione delle lezioni nelle scuole professionali.
- Il programma d'insegnamento per le scuole professionali serve come base per lo sviluppo dei programmi scolastici che tengano conto delle attuali condizioni specifiche professionali, personali e del quadro organizzativo delle scuole professionali.

5 **Condizioni generali**

La direzione della scuola professionale e gli insegnanti delle materie professionali elaborano insieme il programma individuale scolastico.

- In relazione allo sviluppo e alla promozione delle competenze professionali, la progettazione pedagogica/didattica delle lezioni dovrebbe prestare attenzione allo sviluppo orientato al processo delle competenze metodologiche e delle competenze sociali e personali.
- È obbligatorio trattare tutti gli obiettivi di valutazione della scuola professionale.
- Il piano delle lezioni definito nell'ordinanza sulla formazione professionale di base è vincolante.
- Oltre ai campi obbligatori del programma d'insegnamento per le scuole professionali, le scuole professionali possono scegliere di integrare e sviluppare ulteriori campi all'interno del proprio piano di formazione scolastico.

Il numero di lezioni specificato può variare, così come la tempistica dell'insegnamento all'interno di un semestre. Gli argomenti sono trattati in modo trasversale e talvolta sono collegati alla cultura generale e ai corsi interaziendali. Informazioni più dettagliate sul profilo di qualificazione, la procedura di qualificazione, le descrizioni delle competenze, ecc. sono disponibili nell'ordinanza sulla formazione professionale di base e nel piano di formazione.

6 **Documenti di riferimento**

I documenti di riferimento costituiscono una raccolta di esempi che possono essere utilizzati durante la formazione professionale di base nei tre luoghi di formazione. I documenti di riferimento comprendono situazioni e aziende di riferimento. Nella scuola professionale, i documenti di riferimento sono utilizzati per gli esempi pratici in cui le situazioni e le aziende possono essere collegate individualmente. I documenti di riferimento servono come mezzi ausiliari e aiutano a organizzare le lezioni in modo orientato all'azione.

7 **Situazioni di apprendimento**

C'è una situazione di apprendimento per semestre. Le situazioni di apprendimento sono situazioni con un'alta densità di finizioni richieste. Servono da esempio e sono utilizzate per ogni tema. Le situazioni di apprendimento servono come mezzi ausiliari per la formazione professionale e riflettono gli obiettivi di valutazione di un semestre in una situazione di azione.

8 Suggerimenti sull'insegnamento delle lingue (comunicare con gli ospiti in una lingua straniera)

Non viene specificato un livello linguistico esplicito. L'obiettivo è quello di ottenere una comunicazione pratica con gli ospiti.

Il 2 ottobre 2023, la Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione SEFRI ha pubblicato la "Guida all'integrazione delle lingue straniere nella formazione professionale di base". Questa guida contiene raccomandazioni per l'insegnamento delle lingue.

9 Piano di lezione

Le scuole professionali decidono se la seconda lingua nazionale o l'inglese sono offerti separatamente o in combinazione con la lingua specialistica come parte delle lezioni sulle conoscenze professionali.

Piano didattico (lingua straniera inclusa)

Lezioni	1°anno di tirocinio	2°anno di tirocinio	3°anno di tirocinio	Totale
a. Conoscenze professionali				
Pianificazione dei processi	40	40	140	220
Gestione di prodotti e servizi	60	50	0	110
Preparare pietanze e bevande	160	30	0	190
Vendita di prodotti e assistenza ai clienti	80	80	60	220
Conoscenze professionali totali	340	200	200	740
b. Cultura generale	120	120	120	360
c. Educazione fisica	40	40	40	120
Totale lezioni	500	360	360	1220

Suggerimenti: questa presentazione delle lezioni include la comunicazione in una seconda lingua nazionale o in inglese nell'ambito di 20 lezioni ciascuna nel 1° e 2° anno di tirocinio e di 15 lezioni nel 3° anno di tirocinio nell'area " Vendita di prodotti e assistenza ai clienti ".

Piano di lezione (lingua straniera a parte)

Lezioni	1°anno di tirocinio	2°anno di tirocinio	3°anno di tirocinio	Totale
a. Conoscenze professionali				
Pianificazione dei processi	40	40	140	220
Gestione di prodotti e servizi	60	50	0	110
Preparare pietanze e bevande	160	30	0	190
Vendita di prodotti e assistenza ai clienti	60	60	45	165
Comunicazione in una seconda lingua nazionale o in inglese	20	20	15	55
Conoscenze professionali totali	340	200	200	740
b. Cultura generale	120	120	120	360
c. Educazione fisica	40	40	40	120
Totale lezioni	500	360	360	1220

10 Note semestrali Conoscenze professionali

Per ogni semestre viene emesso un certificato di valutazione semestrale.

La nota relativa all'insegnamento è la media, arrotondata a una nota intera o a mezza nota, della somma dei voti dei sei certificati di valutazione semestrali delle conoscenze professionali.

11 Risorse didattiche

È la rispettiva scuola professionale a decidere quale materiale didattico utilizzare. La WIGL Verlag offre materiali didattici in tedesco, francese e italiano che possono essere collegati ai documenti per l'azienda e per i luoghi di formazione.

12 Panoramica del programma d'insegnamento

Obiettivi di valutazione 1° semestre	Obiettivi di valutazione 2° semestre	Obiettivi di valutazione 3° semestre	Obiettivi di valutazione 4° semestre	Obiettivi di valutazione 5° semestre	Obiettivi di valutazione 6° semestre
CCO A: Pianificazione dei processi					
a1 Pianificare l'impiego dei collaboratori nella gastronomia standardizzata					
			a1.3-SP Comunicazione di compiti e caratteristiche speciali	a1.1-SP Pianificazione degli orari di lavoro a1.2-SP Requisiti dell'orario di lavoro	
a2 Pianificare e allestire le infrastrutture e le postazioni di lavoro per l'assistenza ai clienti e l'adempimento dei servizi					
a2.1-SP Pianificazione delle infrastrutture e le postazioni di lavoro a2.2-SP Allestimento dell'infrastruttura a2.3-SP Allestimento le postazioni di lavoro		a2.4-SP Apprestare strumenti di controllo a2.5-SP Flusso di clienti			
a3 Determinare e calcolare il fabbisogno di prodotti e ingredienti e pianificare la lavorazione					
	a3.1-SP Determinare del fabbisogno a3.3-SP Pianificazione della lavorazione dei prodotti	a3.2-SP Adeguamento della quantità			
a4 Determinare e analizzare gli indicatori operativi ed ecologici dell'azienda di gastronomia e includerli nella pianificazione dei compiti					
				a4.1-SP Apprestare gli strumenti di controllo a4.2-SP Determinazione di indicatori operativi	a4.3-SP Interpretare gli indicatori operativi a4.4-SP Misure basate su indicatori operativi
a5 Pianificare le attività di vendita e le misure di marketing della gastronomia standardizzata					
	a5.1-SP Pianificazione delle attività di vendita		a5.3-SP Pianificare le misure di marketing		
a6 Istruire i collaboratori per quanto riguarda la gestione degli ordini e l'assistenza ai clienti					
				a6.1-SP Flusso delle informazioni a6.2-SP Istruzione a6.4-SP Misure in caso di scostamento dagli obiettivi	

Obiettivi di valutazione 1° semestre	Obiettivi di valutazione 2° semestre	Obiettivi di valutazione 3° semestre	Obiettivi di valutazione 4° semestre	Obiettivi di valutazione 5° semestre	Obiettivi di valutazione 6° semestre
CCO B: Gestione di prodotti e servizi					
b1 Ordinare gli alimenti e il materiale aziendale per l'assistenza ai clienti e le misure di marketing					
		b1.1-SP Quantità ordinate b1.2-SP Processo di ordinazione			
b2 Prendere in consegna e controllare gli alimenti e il materiale aziendale per l'assistenza ai clienti e le misure di marketing					
b2.2-SP Controllo delle merci					
b3 Registrare l'acquisto e il ritiro degli alimenti e del materiale aziendale					
		b3.1-SP Registrazione della consegna delle merci			
b4 Stoccare gli alimenti e il materiale aziendale					
b4.1-SP Stoccaggio del materiale aziendale b4.2-SP Stoccaggio degli alimenti b4.5-SP Igiene	b4.3-SP Dichiarazione degli alimenti b4.4-SP Monitoraggio del stock				
b5 Determinare e inventariare le scorte di alimenti e di materiale aziendale					
			b5.1-SP Registrazione in stock b5.3-SP Documentazione di stock b5.4-SP Consegna dei dati		
b6 Ordinare i servizi e le attività di promozione delle vendite per l'azienda di gastronomia					
		b6.2-SP Ottenere offerte			

Obiettivi di valutazione 1° semestre	Obiettivi di valutazione 2° semestre	Obiettivi di valutazione 3° semestre	Obiettivi di valutazione 4° semestre	Obiettivi di valutazione 5° semestre	Obiettivi di valutazione 6° semestre
CCO C: Preparazione di pietanze e bevande					
c1 Approntare le attrezzature e i macchinari per la preparazione di pietanze e bevande					
	c1.1-SP Scelta di attrezzature e macchinari c1.4-SP Utilizzo di attrezzature e macchinari		c1.3-SP Controllo del funzionamento di attrezzature e macchinari		
c2 Preparare pietanze e bevande secondo le ricette					
c2.1-SP Manipolazione degli alimenti c2.2-SP Allestire la postazione di lavoro c2.8-SP Spreco alimentare c2.9-SP Smaltimento	c2.3-SP Calcolare gli ingredienti c2.4-SP Attività d'apprestamento c2.5-SP Preparazione di pietanze e bevande c2.6-SP Finizione di pietanze e bevande	c2.7-SP Controllo della qualità di pietanze e bevande			
c3 Allestire pietanze e bevande e presentarle ai clienti					
	c3.2-SP Allestimento e presentazione di pietanze e bevande				
c4 Pulire le attrezzature e i macchinari per la preparazione di pietanze e bevande nonché la postazione di lavoro					
c4.1-SP Pulizia della postazione di lavoro			c4.3-SP Inconvenienti e difetti di attrezzature e macchinari		
c5 Assicurare e documentare la qualità della preparazione e della presentazione di pietanze e bevande					
c5.3-SP Rispettare le specifiche per la manipolazione degli alimenti c5.4-SP Documentare il lavoro con gli alimenti		c5.1-SP Specifiche per la preparazione di pietanze e bevande			

Obiettivi di valutazione 1° semestre	Obiettivi di valutazione 2° semestre	Obiettivi di valutazione 3° semestre	Obiettivi di valutazione 4° semestre	Obiettivi di valutazione 5° semestre	Obiettivi di valutazione 6° semestre
CCO D: Vendita di prodotti e assistenza ai clienti					
d1 Presentare prodotti e servizi e sistemare le aree destinate ai clienti					
	d1.1-SP Presentazione dei prodotti	d1.3-SP Sistemare le aree destinate ai clienti d1.4-SP Progettazione dei punti vendita			
d2 Accogliere, assistere i clienti e congedarsi					
d2.1-SP Aspetto come oste e accogliere i clienti d2.2-SP Aspetto personale d2.3-SP Igiene personale d2.5-SP Assistenza ai clienti	d2.6-SP Congedo dai clienti				
d3 Consigliare e fornire ai clienti prodotti e servizi					
	d3.1-SP Verificare le esigenze d3.4-SP Servire	d3.2-SP Consulenza d3.3-SP Riferimento alle caratteristiche speciali			
d4 Gestire le richieste dei clienti relative a eventi, prodotti, offerte e servizi					
			d4.1-SP Gestione delle richieste di eventi d4.2-SP Gestione delle richieste di offerte e servizi d4.3-SP Ordinazioni di eventi d4.4-SP Ordinazioni di offerte e servizi d4.5-SP Registrazione dei dati di clienti	d4.6-SP Trasmissione di informazioni	
d5 Realizzare le attività di vendita e le misure di marketing dell'azienda di gastronomia					
			d5.2-SP Misure di marketing		d5.1-SP Attività di vendita d5.3-SP Valutazione delle misure di vendita e marketing d5.4-SP Miglioramenti per le misure di vendita e marketing

Obiettivi di valutazione 1° semestre	Obiettivi di valutazione 2° semestre	Obiettivi di valutazione 3° semestre	Obiettivi di valutazione 4° semestre	Obiettivi di valutazione 5° semestre	Obiettivi di valutazione 6° semestre
d6 Vendere prodotti e servizi dell'offerta dell'azienda di gastronomia					
	d6.2-SP Processo di pagamento d6.3-SP Vendite supplementari				
d7 Ricevere e gestire i riscontri e i reclami dei clienti in merito all'offerta, ai prodotti e ai servizi					
		d7.1-SP Ottenere un riscontro d7.2-SP Ricevere riscontri e reclami		d7.3-SP Gestione dei riscontri e dei reclami d7.5-SP Documentazione dei reclami	

13 Situazioni di apprendimento

13.1 Situazione di apprendimento 1° semestre

L'impiegata di gastronomia standardizzata AFC è assegnata al turno iniziale nel ristorante di un centro commerciale. Dopo aver indossato la divisa da lavoro e curato il suo ~~aver mantenuto~~ un aspetto esteriore conforme alle norme igieniche dell'azienda (d2.2./ d2.3), viene incaricata dal suo supervisore dell'accettazione e dello stoccaggio della merce. Sono previste consegne di merci varie. Inizia preparando i locali e i mezzi ausiliari, come i contenitori appartenenti all'azienda, per l'accettazione della merce. Si assicura che l'area di accettazione merce sia pulita e ordinata (c4.1.) Il suo supervisore le ricorda di controllare attentamente che gli apparecchi necessari siano funzionanti e di portare con sé le liste di controllo (a2.1 / a2.2 / a2.3).

Arriva il fornitore esterno di carne. La merce deve essere controllata come i dolci e le torte che riceve dalla pasticceria interna (b2.2 / b4.5 / c5.3). Controlla la qualità in base a criteri definiti come la temperatura, l'imballaggio, la data, ecc. Si serve delle liste di controllo, che compila doverosamente e archivia nell'apposito spazio. (c5.4).

Il supervisore le spiega le singole fasi dalla ricezione della merce al luogo di stoccaggio e le chiede di seguire queste fasi e di rispettare le "buone pratiche igieniche e di fabbricazione" e il principio FIFO. La signora trasferisce la carne nei contenitori dell'azienda e stocca la merce nei rispettivi magazzini (b4.2 / b4.5).

Riceve poi le stoviglie d'asporto e i prodotti per la pulizia da un reparto interno. (b2.2) Dopo aver controllato che i prodotti corrispondano a quanto ordinato verificando il modulo d'ordine, stocca le stoviglie da asporto e i prodotti per la pulizia negli appositi magazzini. Nel farlo, rispetta le specifiche norme sulla prevenzione della salute, sicurezza e protezione dell'ambiente (b4.1).

Dopo una breve pausa di 30 minuti, l'impiegata di gastronomia standardizzata si reca nell'area di produzione. Il responsabile della produzione le ordina di preparare ~~appare~~ la postazione di lavoro per la lavorazione delle verdure per il menu del pranzo (c2.2). Controlla quali apparecchi utilizzare, tenendo conto del consumo energetico (a2.1). Prepara quindi la mise en place delle verdure per la preparazione, tenendo conto delle quantità prodotte (c2.1 / c2.8 / c5.3). Appena terminata la preparazione, pulisce la postazione di lavoro (c4.1) e smaltisce gli avanzi di cibo e i rifiuti (c2.9).

L'ora di pranzo si avvicina e si attende un gran numero di ospiti. L'impiegata di gastronomia standardizzata è assegnata al banco dei menu. Accoglie gli ospiti in modo cordiale e utilizza la sua conoscenza dell'inglese con gli ospiti internazionali (d2.1 / d2.2).

Chiede agli ospiti cosa desiderano e si assicura di poter dare loro tutte le informazioni di cui hanno bisogno. L'impiegata di gastronomia standardizzata aiuta le persone con difficoltà motorie ~~con ausili~~ a portare i vassoi o indica i carrelli a disposizione degli ospiti (d2.5).

Dopo il servizio del pranzo, l'impiegata di gastronomia standardizzata riordina la sua postazione di lavoro. Controlla quali alimenti possono essere riutilizzati e li gestisce secondo le specifiche aziendali. (c.2.8). Compila le liste di controllo e le archivia correttamente (c5.4).

13.2 Campi di competenze operative 1. semestre

CCO A	CCO B	CCO C	CCO D	Totale lezioni
20 lezioni	30 lezioni	80 lezioni	40 lezioni	170 lezioni

Competenze operative: a2, b4, b2, b3, c2, c4, c5, d2

<p>CCO A: Pianificazione dei processi</p> <p>a2 Pianificare e allestire le infrastrutture e le postazioni di lavoro per l'assistenza ai clienti e l'adempimento dei servizi</p> <p>a2.1-SP Pianificazione delle infrastrutture e le postazioni di lavoro</p> <p>a2.2-SP Allestimento dell'infrastruttura</p> <p>a2.3-SP Allestimento le postazioni di lavoro</p> <p>CCO B: Gestione di prodotti e servizi</p> <p>b2: Prendere in consegna e controllare gli alimenti e il materiale aziendale per l'assistenza ai clienti e le misure di marketing</p> <p>b2.2-SP Controllo delle merci</p> <p>b4 Stoccare gli alimenti e il materiale aziendale</p> <p>b4.1-SP Stoccaggio del materiale aziendale</p> <p>b4.2-SP Stoccaggio degli alimenti</p> <p>b4.5-SP Igiene</p>	<p>CCO C: Preparazione di pietanze e bevande</p> <p>c2 Preparare pietanze e bevande secondo le ricette</p> <p>c2.1-SP Manipolazione degli alimenti</p> <p>c2.2-SP Allestire la postazione di lavoro</p> <p>c2.8-SP Spreco alimentare</p> <p>c2.9-SP Smaltimento</p> <p>c4 Pulire le attrezzature e i macchinari per la preparazione di pietanze e bevande nonché la postazione di lavoro</p> <p>c4.1-SP Pulizia della postazione di lavoro</p> <p>c5 Assicurare e documentare la qualità della preparazione e della presentazione di pietanze e bevande</p> <p>c5.3-SP Rispettare le specifiche per la manipolazione degli alimenti</p> <p>c5.4-SP Documentare il lavoro con gli alimenti</p> <p>CCO D: Vendita di prodotti e assistenza ai clienti</p> <p>d2: Accogliere, assistere i clienti e congedarsi</p> <p>d2.1-SP Aspetto come oste e accogliere i clienti</p> <p>d2.2-SP Aspetto personale</p> <p>d2.3-SP Igiene personale</p> <p>d2.5-SP Assistenza ai clienti</p>
--	---

13.3 Situazione di apprendimento 2° semestre

L'Impiegata di gastronomia standardizzata AFC inizia a lavorare alle 7.00 del mattino nel ristorante del personale di una compagnia di assicurazioni. Su richiesta della direzione della compagnia assicurativa, deve essere installato un nuovo banco dove i collaboratori, che prediligono un'alimentazione salutare, si possano servire. L'impiegata di gastronomia standardizzata ha già ricevuto dal sistema di controllo centrale le ricette delle pietanze e i mezzi ausiliari per l'etichettatura (a5.1). Per poter pianificare la preparazione, chiede al suo direttore operativo il numero di persone previsto per questo banco. Vorrebbe anche sapere dal suo responsabile operativo quanto tempo ci vorrà per la preparazione delle singole pietanze.

Utilizza queste informazioni per calcolare la quantità di ingredienti necessari per la preparazione e la cottura del pranzo (c2.3). Utilizzando la quantità determinata e le informazioni del suo direttore operativo, pianifica la lavorazione ed elabora una ripartizione dei costi (a3.1 / a3.3). Nel fare ciò, considera quali apparecchi sono adatti a quali metodi di lavorazione e cottura seguendo le ricette dell'azienda (c1.1). Durante l'utilizzo di questi macchinari, si assicura che gli stessi non siano in funzione inutilmente (c1.4).

Una volta completata la pianificazione, l'impiegata di gastronomia standardizzata provvede alla preparazione delle pietanze. Si assicura che i mezzi ausiliari utilizzati siano adeguati, puliti e conformi alle specifiche. Applica le tecniche di taglio adatte dopo la pelatura e presta attenzione alle specifiche di igiene e sicurezza sul lavoro (c2.4). L'impiegata di gastronomia standardizzata prepara le pietanze secondo la ricetta (c2.5).

Per la presentazione delle pietanze, l'impiegata di gastronomia standardizzata decide di preparare i cibi al bancone di fronte agli ospiti (c2.6 / c3.2). Utilizzando varie verdure crude che ha preparato, l'impiegata di gastronomia standardizzata progetta il bancone in modo accattivante e promozionale (d1.1).

L'impiegata di gastronomia standardizzata ha preparato una gamma di frullati da collocare vicino al nuovo bancone (a3.3 / c1.1 / c1.4 / c2.3 / c2.4 / c2.5 / d1.1).

Poiché l'impiegata di gastronomia standardizzata è assegnata al servizio, in una sala separata per il pranzo degli ospiti esterni, affida il banco a un collaboratore. Gli chiede di chiedere un feedback dagli ospiti sull'offerta di frullati (d3.1).

Quando serve gli ospiti esterni, al momento dell'ordinazione riferisce dell'offerta di frullati e da informazioni sulle vendite supplementari (d3.4 / d6.3). Alla fine del pasto, gli ospiti esterni chiedono informazioni sulle opzioni di pagamento dell'azienda e lei è felice di fornire informazioni (d6.2). Dopo aver pagato il pasto, l'impiegata di gastronomia standardizzata saluta congedandosi in modo cordiale. Poiché ci sono anche ospiti internazionali, lo fa in inglese (d2.6).

Per verificare il successo del nuovo banco, analizza i feedback degli ospiti e i dati di vendita e li confronta con le aspettative del direttore operativo (a5.1). Prima di concludere la giornata lavorativa, l'impiegata di gastronomia standardizzata si reca nei locali di stoccaggio merce e controlla i prodotti ritornati dal banco, in base ai requisiti igienici dell'azienda. (b4.4) Controlla anche che la dichiarazione dell'origine e degli allergeni di questi prodotti sia conforme alle specifiche di legge (b4.3).

13.4 Campi di competenze operative 2. semestre

CCO A	CCO B	CCO C	CCO D	Totale lezioni
20 lezioni	30 lezioni	80 lezioni	40 lezioni	170 lezioni

Competenze operative: a3, a5, b1, b4, c1, c2, c3, d1, d2, d3, d6

<p>CCO A: Pianificazione dei processi</p> <p>a3 Determinare e calcolare il fabbisogno di prodotti e ingredienti e pianificare la lavorazione a3.1-SP Determinare del fabbisogno a3.3-SP Pianificazione della lavorazione dei prodotti</p> <p>a5 Pianificare le attività di vendita e le misure di marketing della gastronomia standardizzata a5.1-SP Pianificazione delle attività di vendita</p> <p>CCO B: Gestione di prodotti e servizi</p> <p>b4 Stoccare gli alimenti e il materiale aziendale b4.3-SP Dichiarazione degli alimenti b4.4 SP Monitoraggio del stock</p>	<p>CCO C: Preparazione di pietanze e bevande</p> <p>c1 Approntare le attrezzature e i macchinari per la preparazione di pietanze e bevande c1.1-SP Scelta di attrezzature e macchinari c1.4-SP Utilizzo di attrezzature e macchinari</p> <p>c2 Preparare pietanze e bevande secondo le ricette c2.3-SP Calcolare gli ingredienti c2.4-SP Attività d'apprestamento c2.5-SP Preparazione di pietanze e bevande c2.6-SP Finizione di pietanze e bevande</p> <p>c3 Allestire pietanze e bevande e presentarle ai clienti c3.2-SP Allestimento e presentazione di pietanze e bevande</p> <p>CCO D: Vendita di prodotti e assistenza ai clienti</p> <p>d1 Presentare prodotti e servizi e sistemare le aree destinate ai clienti d1.1-SP Presentazione dei prodotti</p> <p>d2 Accogliere, assistere i clienti e congedarsi d2.6-SP Congedo dai clienti</p> <p>d3 Consigliare e fornire ai clienti prodotti e servizi d3.1-SP Verificare le esigenze d3.4-SP Servire</p> <p>d6 Vendere prodotti e servizi dell'offerta dell'azienda di gastronomia d6.2-SP Processo di pagamento d6.3-SP Vendite supplementari</p>
---	---

13.5 Situazione di apprendimento 3° semestre

Inizia il nuovo giorno lavorativo e l'impiegata di gastronomia standardizzata è indossa i suoi abiti da lavoro, per iniziare la giornata lavorativa. Per l'impiegata di gastronomia standardizzata che lavora nel ristorante di un'area di servizio autostradale, inizia un nuovo periodo intensi. La stagione dei viaggi in Europa sta per iniziare e quindi l'area di servizio sarà molto frequentata dalla mattina alla sera (a3.2).

All'inizio del turno, prima dell'arrivo dei primi ospiti, viene effettuato un controllo igienico ed una verifica di funzionamento degli apparecchi (a2.4). Controlla anche che l'area di ristorazione appaia pulita e ordinata dal punto di vista degli ospiti e che gli ausili alla vendita siano posizionati correttamente sui tavoli. Tutto questo viene fatto in modo efficiente e con routine, in modo che il ristorante sia presto pronto per gli ospiti (d1.3).

L'impiegata di gastronomia standardizzata lavora al bar questa mattina. Nonostante l'elevato numero di clienti, il bar deve essere sempre in perfette condizioni igieniche. Oltre alle bevande standard a base di caffè, indicate sui supporti di vendita, vengono offerti anche diversi prodotti da forno (d1.4). Ad ogni ordinazione, l'impiegata di gastronomia standardizzata chiede ai clienti oralmente se desiderano qualcosa in aggiunta al caffè. In questi casi, si è talvolta sollecitati da clienti esigenti avere una buona conoscenza di tecnica di vendita la aiuta nelle vendite supplementari (d3.2 / d3.3).

Dopo una mattinata intensa e di successo in termini di vendite, l'impiegata di gastronomia standardizzata fa una pausa pranzo. Nel pomeriggio ha una riunione di pianificazione con il suo responsabile di linea. L'obiettivo della riunione è pianificare nel dettaglio l'intenso periodo estivo per ottimizzare le vendite.

Oggi si deve analizzare il flusso di ospiti (a2.5) nel ristorante per garantire che gli ospiti possano avvicinarsi in modo ottimale a tutti e quattro i banconi di vendita del ristorante. Poiché il ristorante è relativamente grande, con 550 posti a sedere, può anche offrire un'ampia gamma di cibi.

Dispone di un angolo grill, pesce e pasta. Offre un ampio buffet di insalate. Ha una sezione con specialità vegetariane e vegane, oltre a zuppe e dolci. Per quanto riguarda le bevande, il ristorante offre spremute di frutta e verdura, frullati, bevande analcoliche e dolci, acqua minerale, caffè e una piccola offerta di vino e birra.

A questa offerta si aggiungerà quest'estate un punto vendita esterno con panini e bevande. Poiché questo punto vendita non è ancora stato pianificato, c'è ancora molto lavoro da fare (d1.4). Tutte le questioni come l'infrastruttura, i materiali, l'illuminazione, la presentazione dei prodotti e gli ausili alla vendita sono ancora aperte. È inoltre necessario redigere l'offerta per questo punto vendita, calcolare i tempi di produzione e il flusso di merci e ricalcolare le offerte (a3.2). Per poter testare l'offerta dei wrap, è necessario offrire agli ospiti una degustazione (c2.7), rispettando le specifiche dell'azienda (c5.1). Affinché l'azienda riceva un riscontro mirato, è necessario creare un sondaggio per la degustazione (d7.1 / d7.2).

Tuttavia, non è solo l'estate a dover essere pianificata, ma anche le offerte di vendita stagionali e gli speciali per il resto dell'anno. A tal fine, la sede centrale elabora un piano di marketing di massima. Una volta completata la pianificazione interna, l'impiegata di gastronomia standardizzata ottiene i preventivi per le singole attività (b6.2). Successivamente deve essere ordinato il materiale promozionale adeguato (b1.1). Per garantire che non venga ordinato o acquistato troppo materiale per la promozione, è necessario controllare il materiale esistente rispetto alla lista dell'inventario (b1.2 / b3.1).

13.6 Campi di competenze operative 3° semestre

CCO A	CCO B	CCO C	CCO D	Totale lezioni
20 lezioni	25 lezioni	15 lezioni	40 lezioni	100 lezioni

Competenze operative: a3, b1, b3, b5, c2, c5, d1, d2, d3, d7

<p>CCO A: Pianificazione dei processi</p> <p>a2 Pianificare e allestire le infrastrutture e le postazioni di lavoro per l'assistenza ai clienti e l'adempimento dei servizi a2.4-SP Apprestare strumenti di controllo a2.5-SP Flusso di clienti</p> <p>a3 Determinare e calcolare il fabbisogno di prodotti e ingredienti e pianificare la lavorazione a3.2-SP Adeguamento della quantità</p> <p>CCO B: Gestione di prodotti e servizi</p> <p>b1 Ordinare gli alimenti e il materiale aziendale per l'assistenza ai clienti e le misure di marketing b1.1-SP Quantità ordinate b1.2-SP Processo di ordinazione</p> <p>b3 Registrare l'acquisto e il ritiro degli alimenti e del materiale aziendale b3.1-SP Registrazione della consegna delle merci</p> <p>Ordinare i servizi e le attività di promozione delle vendite per l'azienda di gastronomia standardizzata b6.2-SP Richiedere offerte</p>	<p>CCO C: Preparazione di pietanze e bevande</p> <p>c2 Preparare pietanze e bevande secondo le ricette c2.7-SP Controllo della qualità di pietanze e bevande</p> <p>c5 Assicurare e documentare la qualità della preparazione e della presentazione di pietanze e bevande c5.1-SP Specifiche per la preparazione di pietanze e bevande</p> <p>CCO D: Vendita di prodotti e assistenza ai clienti</p> <p>d1 Presentare prodotti e servizi e sistemare le aree destinate ai clienti d1.3-SP Sistemare le aree destinate ai clienti d1.4-SP Progettazione dei punti vendita</p> <p>d3 Consigliare e fornire ai clienti prodotti e servizi d3.2-SP Consulenza d3.3-SP Riferimento alle caratteristiche speciali</p> <p>d7 Ricevere e gestire i riscontri e i reclami dei clienti in merito all'offerta, ai prodotti e ai servizi d7.1-SP Ottenere un riscontro d7.2-SP Ricevere riscontri e reclami</p>
---	--

13.7 Situazione di apprendimento 4° semestre

L'impiegato di gastronomia standardizzata lavora nel ristorante del personale di una grande banca. Il ristorante per il personale è gestito dalla grande società di catering svizzera "GK Group S.p.a" per conto della banca. Oltre al ristorante per il personale, devono essere gestiti anche i distributori automatici di snack e bevande, i distributori del caffè e le varie aree di pausa della banca. La banca sta costruendo diversi nuovi edifici per uffici nelle vicinanze e ha indetto una gara d'appalto per il servizio della ristorazione. Per GK Group S.p.a questa è una grande opportunità per aumentare le vendite e gli utili con il catering. Gli obiettivi vengono formulati utilizzando il metodo SMART (a1.3).

Presso la sede centrale di GK Group S.p.a, nel reparto vendite viene preparata un'offerta che viene presentata alla banca. Una parte importante dell'offerta è costituita dalla visione, dalla missione e dalle linee guida aziendali (a5.3). L'offerta deve essere presentata anche ai responsabili della banca. L'impiegato di gastronomia standardizzata supporta il team di presentazione con le sue conoscenze in materia di comunicazione e la sua esperienza nel settore della ristorazione del personale. Può attingere alla sua conoscenza dei vari modelli di comunicazione, dell'importanza del canale di comunicazione appropriato e degli strumenti per una retorica efficace (a1.3).

Dopo aver esaminato tutte le offerte ricevute, la banca decide a favore di GK Group AG. L'impiegato di gastronomia standardizzata riconosce che il feedback della banca è molto professionale (a1.3).

Il team di marketing della sede centrale integra il concetto di marketing (7P) e sviluppa misure di marketing per sostenere il raggiungimento degli obiettivi. Nella pianificazione delle offerte, l'attenzione si concentra su offerte sane e sostenibili (a5.3). L'impiegato di gastronomia standardizzata ha il compito di realizzare le misure di marketing. La prima cosa che fa è pubblicizzare il catering negli uffici (d5.2).

Le prime richieste arrivano dopo poco tempo. L'impiegato di gastronomia standardizzata le elabora utilizzando liste di controllo e descrizioni dei processi (d4.1 / d4.2). I primi eventi vengono prenotati e gli ordini vengono elaborati (d4.3 / d4.4 / d4.5). Egli elabora tutte le fasi del processo, controlla se l'intera mise en place è inclusa, verifica di macchine il buon funzionamento dei macchinari e degli apparecchi, valuta se è necessario chiamare un professionista in caso di rottura facendo di tutto per garantire che ogni evento sia un successo! (c1.3 / c4.3). Prende gli ordini, controlla le quantità in magazzino e registra i dati di stoccaggio (b5.1 / b5.3).

Poiché è importante monitorare la redditività, l'impiegato di gastronomia standardizzata calcola i diversi indici aziendali dopo ogni evento di catering, come ad esempio il fatturato netto per ospite, e registra i dati del committente, per poterli riutilizzare per eventi futuri con ulteriori misure di marketing (d4.3 / d4.4 / d4.5).

Inoltre, vuole verificare se il calcolo preliminare dei costi per ogni evento è stato corretto. A tal fine, l'impiegato di gastronomia standardizzata registra gli alimenti e gli altri prodotti consegnati e immagazzinati per ogni evento. Un moderno sistema di inventario lo aiuta a farlo.

Dopo l'evento, elabora un confronto tra preventivo e effettivo per individuare eventuali scostamenti. Dopo alcuni eventi, si rende conto che sono stati consumati più alimenti di quelli calcolati inizialmente (b5.3). In accordo con il supervisore, l'impiegato di gastronomia standardizzata mette in atto misure di miglioramento (b5.4).

13.8 Campi di competenze operative 4° semestre

CCO A	CCO B	CCO C	CCO D	Totale lezioni
20 lezioni	25 lezioni	15 lezioni	40 lezioni	100 lezioni

Competenze operative: a1, a5, b1, b5, c1, c4, d4, d5

<p>CCO A: Pianificazione dei processi</p> <p>a1 Pianificare l'impiego dei collaboratori nella gastronomia standardizzata a1.3-SP Comunicazione di compiti e caratteristiche speciali</p> <p>a5 Pianificare le attività di vendita e le misure di marketing della gastronomia standardizzata a5.3-SP Pianificare le misure di marketing</p> <p>CCO: B Gestione di prodotti e servizi</p> <p>b5 Determinare e inventariare le scorte di alimenti e di materiale aziendale b5.1-SP Registrazione in stock b5.3-SP Documentazione di stock b5.4-SP Consegna dei dati</p>	<p>CCO C: Preparazione di pietanze e bevande</p> <p>c1 Approntare le attrezzature e i macchinari per la preparazione di pietanze e bevande c1.3-SP Controllo del funzionamento di attrezzature e macchinari</p> <p>c4 Pulire le attrezzature e i macchinari per la preparazione di pietanze e bevande nonché la postazione di lavoro c4.3-SP Inconvenienti e difetti di attrezzature e macchinari</p> <p>CCO D: Vendita di prodotti e assistenza ai clienti</p> <p>d4 Gestire le richieste dei clienti relative a eventi, prodotti, offerte e servizi d4.1-SP Gestione delle richieste di eventi d4.2-SP Gestione delle richieste di offerte e servizi d4.3-SP Ordinazioni di eventi d4.4-SP Ordinazioni di offerte e servizi d4.5-SP Registrazione dei dati di clienti</p> <p>d5 Realizzare le attività di vendita e le misure di marketing dell'azienda di gastronomia d5.2-SP Misure di marketing</p>
--	--

13.9 Situazione di apprendimento 5° e 6° semestre

Da qualche tempo c'è un cantiere davanti all'azienda di gastronomia standardizzata in cui lavora l'impiegato di gastronomia standardizzata. L'accesso al drive-through è difficile e le vendite sono in calo. L'azienda di gastronomia standardizzata è caratterizzata da una vasta scelta di hamburger. Oggi arriva dal Controlling il conto economico del mese scorso. Il fatturato è diminuito del 20%. L'impiegato di gastronomia standardizzata riconosce che il costo delle merci e del personale è troppo alto rispetto al fatturato realizzato (a.4.1 / a4.3). Sono necessarie delle verifiche per determinare l'origine degli scostamenti ~~delle~~ ~~deviazioni~~ (a4.2). Gli strumenti di controllo del processo, come quelli per la registrazione degli scarti alimentari, vengono controllati dall'impiegato di gastronomia standardizzata (a4.3). L'impiegato di gastronomia standardizzata comunica i risultati ai reparti competenti (a6.1).

Sulla base della valutazione del conto economico, l'impiegato di gastronomia standardizzata rivede le ore di lavoro dei singoli collaboratori (a4.4). La pianificazione del lavoro viene rivista per poter correggere gli scostamenti dal conto economico (a1.1 / a1.2).

Poiché l'azienda vuole contrastare il calo delle vendite, viene elaborata un'offerta di frullati. L'impiegato di gastronomia standardizzata propone questi frullati e calcola il costo della merce (a4.2). Inoltre, vengono previste attività di vendita per aumentare il fatturato. A tal fine, l'impiegato di gastronomia standardizzata tiene conto del tipo di vendita e dell'uso di ausili per la vendita (d5.1). Una volta completata la pianificazione, l'impiegato di gastronomia standardizzata deve istruire i collaboratori sui temi della presentazione e della preparazione del frullato, prima dell'inizio della vendita (a6.2).

Ora inizia il lancio dei nuovi frullati. L'impiegato di gastronomia standardizzata concorda con i collaboratori gli obiettivi di vendita (a6.4). Crea strumenti di controllo sul feedback degli ospiti e sulle statistiche degli articoli per poter accertare il raggiungimento degli obiettivi. (a4.1).

Durante la settimana di introduzione pervengono lamentele verbali sul fatto che i tempi di attesa per i frullati sono molto lunghi e che i collaboratori non hanno risposto in modo professionale alle lamentele. Anche delle e-mail ricevute sono simili. L'impiegato di gastronomia standardizzata valuta il feedback degli ospiti e confronta le affermazioni (d7.3). Inserisce riscontri e i reclami nel programma interno e inoltra le informazioni ai reparti competenti (d4.6 / d7.5).

Sulla base dei reclami, l'impiegato di gastronomia standardizzata prepara i colloqui e li conduce in modo orientato agli obiettivi (a6.4).

Dopo la prima settimana, l'obiettivo settimanale è inferiore del 10% e l'impiegato di gastronomia standardizzata prende ulteriori provvedimenti per raggiungere gli obiettivi concordati. (d5.3 / d5.4)

13.10 Campi di competenze operative 5° e 6° semestre

CCO A	CCO B	CCO C	CCO D	Totale lezioni
140 lezioni	0 lezioni	0 lezioni	60 lezioni	200 lezioni

Competenze operative: a1, a5, b1, b5, c1, c4, d4, d5

<p>CCO A: Pianificazione dei processi</p> <p>a1 Pianificare l'impiego dei collaboratori nella gastronomia standardizzata a1.1-SP Pianificazione degli orari di lavoro a1.2-SP Requisiti dell'orario di lavoro</p> <p>a4 Determinare e analizzare gli indicatori operativi ed ecologici dell'azienda di gastronomia e includerli nella pianificazione dei compiti. a4.1-SP Apprestare gli strumenti di controllo a4.2-SP Determinazione di indicatori operativi a4.3-SP Interpretare gli indicatori operativi a4.4-SP Misure basate su indicativi operativi</p> <p>a6 Istruire i collaboratori per quanto riguarda la gestione degli ordini e l'assistenza ai clienti a6.1-SP Flusso delle informazioni a6.2-SP Istruzione a6.4-SP Misure in caso di scostamento dagli obiettivi</p>	<p>CCO D: Vendita di prodotti e assistenza ai clienti</p> <p>d4 Gestire le richieste dei clienti relative a eventi, prodotti, offerte e servizi d4.6-SP Trasmissione di informazioni</p> <p>d5 Realizzare le attività di vendita e le misure di marketing dell'azienda di gastronomia d5.1-SP Attività di vendita d5.3-SP Valutazione delle misure di vendita e marketing d5.4-SP Miglioramenti per le misure di vendita e marketing</p> <p>d7 Ricevere e gestire i riscontri e i reclami dei clienti in merito all'offerta, ai prodotti e ai servizi d7.3-SP Gestione dei riscontri e dei reclami d7.5-SP Documentazione dei reclami</p>
--	---

14 Assegnazione degli obiettivi di valutazione ai semestri dal 1° al 6°

Campo di competenze operative A: Pianificazione dei processi

Nella gastronomia standardizzata, molti processi e procedure sono regolati dai concetti aziendali o del marchio. Gli impiegati di gastronomia standardizzata sono responsabili dell'applicazione del concetto. Ciò comprende la pianificazione dell'organizzazione operativa, delle misure di marketing e delle attività di vendita. Gli impiegati di gastronomia standardizzata pianificano l'impiego dei collaboratori e l'utilizzo delle infrastrutture, che allestiscono in base alle esigenze. Determinano e calcolano il consumo dei prodotti e ingredienti e ne pianificano la lavorazione. Esempi tipici di tali prodotti sono gli alimenti e le bevande. Nel lavoro di pianificazione per l'implementazione del concetto, tengono conto degli indicatori operativi come il fatturato, il costo della merce e la frequenza dei clienti. Rilevano i dati e li analizzano.

Competenza operativa a1: Pianificare l'impiego dei collaboratori nella gastronomia standardizzata

Gli impiegati di gastronomia standardizzata lavorano solitamente in team. Spesso hanno il compito di guidare i collaboratori nell'applicare processi e ordini specifici e di pianificare i loro incarichi.

Obiettivi di valutazione della scuola professionale	1	2	3	4	5	6	suggerimenti
<p>a1.1-SP Pianificazione degli orari di lavoro</p> <p>a) Gli impiegati di gastronomia standardizzata confrontano e riflettono su esempi pratici di pianificazione dei turni. (C5)</p> <p>b) Sviluppano e mettono per iscritto i principi della pianificazione dei turni. (C4)</p> <p>c) Determinano e calcolano gli indicatori operativi per la pianificazione dei turni. (C3)</p>					☐		<p>3° semestre: Riferimento a5.3 5° semestre: Riferimento a1.2</p> <p>Considerazione di caratteristiche speciali dell'azienda, come ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ore di punta • Postazione di lavoro • Tenere conto delle assenze • Considerazione dei punti di forza personali • Previsioni • Produttività

Legenda:

Campo blu scuro = istruire e applicare in questo semestre

Suggerimenti: integrati da oml

Obiettivi di valutazione della scuola professionale	1	2	3	4	5	6	suggerimenti
<p>a1.2-SP Requisiti dell'orario di lavoro Risolvono semplici casi legali riguardanti la pianificazione dei collaboratori e applicano i requisiti e le raccomandazioni legali, di protezione della salute e di sicurezza sul lavoro. (C5)</p>					<input type="checkbox"/>		<p>5° semestre: Basi legali secondo la Legge sul lavoro e le relative ordinanze:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regolamentazione delle pause • Occupazione delle postazioni di lavoro • Riposo notturno • Orario massimo di lavoro
<p>a1.3-SP Comunicazione di compiti e caratteristiche speciali a) Confrontano e riflettono sulle diverse forme e modalità di comunicazione. (C5) b) Applicano i modelli di comunicazione in esempi pratici e valutano i risultati. (C4)</p>				<input type="checkbox"/>			<p>2° semestre: Riferimento a d2 4° semestre: Esempi di modelli di comunicazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il quadrato di comunicazione di Thun • Il messaggio io/tu secondo Gordon • Comunicazione non violenta secondo Rosenberg • Modelli di comunicazione tridimensionali. Obiettivi secondo il modello SMART <p>Forme di comunicazione, canali di comunicazione e strumenti di comunicazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orale • Per iscritto • Tecnica • Vantaggi/svantaggi

Competenza operativa a2: Pianificare e allestire le infrastrutture e le postazioni di lavoro per l'assistenza ai clienti e l'adempimento dei servizi Gli impiegati di gastronomia standardizzata pianificano le infrastrutture e le postazioni di lavoro necessarie per l'assistenza ai clienti e l'adempimento dei servizi. In questo modo, si assicurano che l'energia e i materiali siano utilizzati in modo parsimonioso. Tengono conto delle direttive ottenute.							
Obiettivi di valutazione della scuola professionale	1	2	3	4	5	6	suggerimenti
<p>a2.1-SP Pianificazione delle infrastrutture e le postazioni di lavoro</p> <p>a) Gli impiegati di gastronomia standardizzata descrivono i processi di pianificazione delle infrastrutture e le postazioni di lavoro e confrontano gli strumenti di pianificazione con la pratica. (C4)</p> <p>b) Utilizzano esempi per descrivere quali misure di efficienza energetica dovrebbero essere prese in considerazione nella pianificazione di infrastrutture e postazioni di lavoro. (C3)</p>	□						<p>1° semestre:</p> <p>Conoscenza degli ausili per la pianificazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Piano di accensione • Ricette • Istruzioni <p>Procedura di pianificazione secondo PDCA</p> <p>Semplici descrizioni di pianificazione e di processo che tengono conto dell'efficienza energetica</p>

Obiettivi di valutazione della scuola professionale	1	2	3	4	5	6	suggerimenti
<p>a2.2-SP Allestimento dell'infrastruttura Confrontano le requisiti per l'azienda, l'igiene, la protezione della salute, la sicurezza sul lavoro e la protezione dell'ambiente che si applicano all'uso di apparecchi e macchine per la preparazione di pietanze e bevande e per l'assistenza ai clienti e l'adempimento dei servizi. (C4)</p>	<input type="checkbox"/>						<p>1° semestre: Riferimento a2.2 / b4 / c5 sicurezza sul lavoro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indossare i dispositivi di protezione • Ergonomia nella postazione di lavoro <p>Igiene personale e aziendale e degli alimenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Applicare il BPF / BPI • Utilizzo delle direttive e documenti di controllo • Pulizia, inclusi tipi, agenti e utensili <p>Funzionamento, possibili usi degli apparecchi (istruzioni per l'uso) in relazione all'igiene e alla sicurezza sul lavoro.</p>
<p>a2.3-SP Allestimento le postazioni di lavoro Confrontano le requisiti in materia di igiene, protezione della salute, sicurezza sul lavoro e protezione dell'ambiente che si applicano all'allestimento le postazioni di lavoro. (C4)</p>	<input type="checkbox"/>						<p>1° semestre: Riferimento a2.1 / b4 / c5 protezione dell'ambiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempi di utilizzo e di funzionamento degli apparecchi. • Utilizzo a risparmio di risorse <p>Funzione, possibili usi degli apparecchi (istruzioni per l'uso)</p>
<p>a2.4-SP Apprestare strumenti di controllo Confrontano, creano e ottimizzano strumenti di controllo, liste di controllo e mezzi ausiliari. (C4)</p>			<input type="checkbox"/>				<p>1° semestre: Riferimento a a2.1 / a2.2 / b4 / c5 3° semestre: Controllo di funzionamento e igienico degli apparecchi (riferimento a2.3)</p> <p>Creazione di mezzi ausiliari per il funzionamento e la conservazione del valore di macchinari e apparecchi</p>

<p>a2.5-SP Flusso di clienti Descrivono, pianificano e comunicano il flusso dei clienti e la gestione della clientela. (C3)</p>			<input type="checkbox"/>			<p>1° semestre: Riferimento a a2.2 / a2.3 2° semestre: Riferimento a c3 / d1.1 3° semestre: Descrivere e motivare il flusso degli ospiti</p> <p>Applicare le scritte in termini di caratteri, dimensioni e posizionamento.</p> <p>Zone di posizionamento del prodotto in relazione alle infrastrutture.</p>
--	--	--	--------------------------	--	--	---

Competenza operativa a3: Determinare e calcolare il fabbisogno di prodotti e ingredienti e pianificare la lavorazione Gli impiegati di gastronomia standardizzata determinano e calcolano il bisogno di prodotti e ingredienti sulla base di specifiche, indicatori operativi, valori empirici e numero di clienti previsto. Nel farlo, prestano attenzione a un approvvigionamento ecologico e quantitativamente ottimizzato, evitando così gli sprechi alimentari e rispettando i criteri di una alimentazione sana, equilibrata e sostenibile. Pianificano la lavorazione.							
Obiettivi di valutazione della scuola professionale	1	2	3	4	5	6	suggerimenti
<p>a3.1-SP Determinare del fabbisogno</p> <p>a) Gli impiegati di gastronomia standardizzata calcolano le quantità delle ordinazioni, delle vendite e della produzione. (C3)</p> <p>b) Tengono aggiornata sui nuovi sviluppi in materia di misurazione e prevenzione degli sprechi alimentari. Nel farlo, tengono conto di pubblicazioni e mezzi ausiliari. (C4)</p>		<input type="checkbox"/>					<p>1° semestre: Riferimento a c2.8 2° semestre: Riferimento a b 4.4</p> <p>Riconosce che la pianificazione dell'offerta le ricette e le preparazioni sono le basi per una calcolazione corretta del costo merci</p> <p>Calcolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quantità prodotta • Perdite durante le varie fasi del processo <p>Tenere in considerazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Delle scorte al momento delle ordinazioni • Stagionalità

Obiettivi di valutazione della scuola professionale	1	2	3	4	5	6	suggerimenti
<p>a3.2-SP Adeguamento della quantità Interpretano gli indicatori operativi e le statistiche relative alle ordinazioni e alle quantità di produzione e ne ricavano delle misure. (C5)</p>			<input type="checkbox"/>				<p>1° semestre: Riferimento a c2.8 2° semestre: Riferimento a3.1 3° semestre: Considerazione di cambiamenti per l'azienda:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Affluenza degli ospiti • Meteo <p>Considerazione degli indici aziendali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calcolo del costo della merce • Previsioni, Forecast • Lista degli sprechi alimentari e della sovrapproduzione <p>Elaborare soluzioni</p>
<p>a3.3-SP Pianificazione della lavorazione dei prodotti Determinano i tempi e i costi di produzione di prodotti e ingredienti in base alle specifiche. (C3)</p>		<input type="checkbox"/>					<p>2° semestre: Calcolo dei tempi di produzione</p> <p>Calcolare i costi di produzione e di fabbricazione dei prodotti in base ai tempi di produzione.</p>

Competenza operativa a4: Determinare e analizzare gli indicatori operativi ed ecologici dell'azienda di gastronomia e includerli nella pianificazione dei compiti Gli impiegati di gastronomia standardizzata spesso si orientano da indicatori operativi quando svolgono gli ordini. Possono essere cifre d'affari, costi della merce, quantità di rifiuti alimentari, frequenze dei clienti, cifre del personale e valori simili. Determinano questi indicatori operativi o ne supportano la raccolta. Analizzano i valori determinati e pianificano i loro processi in base ad essi.							
Obiettivi di valutazione della scuola professionale	1	2	3	4	5	6	suggerimenti
a4.1-SP Apprestare gli strumenti di controllo Gli impiegati di gastronomia standardizzata analizzano e confrontano gli strumenti di controllo per la raccolta di indicatori operativi ed ecologici. (C4)					<input type="checkbox"/>		2° semestre: Riferimento ad a3 / c2.8 3° semestre: Riferimento a a3.2 / b1.1 4° semestre: Riferimento a b5.4 5° semestre: Riferimento b1; c2 Conoscere, analizzare e identificare le deviazioni da: <ul style="list-style-type: none"> • Conto economico • Statistiche di vendita degli articoli • Statistiche del settore • Fatturato orario • Frequenze dei clienti • Sovraproduzioni derrate alimentari • Rifiuti umidi
a4.2-SP Determinazione di indicatori operativi Vengono descritte le procedure per determinare gli indicatori operativi, come il budget, la cifra d'affari, il costo della merce, quantità di sprechi alimentari, la frequenza dei clienti e le cifre del personale e le applicano in esempi pratici. (C3)					<input type="checkbox"/>		2° semestre: Riferimento ad a3 / c2 3° semestre: Riferimento a a3.2 / b1.1 / b6.2 4° semestre: Riferimento a b5.4 / d4 5° semestre: Riferimento ad a1 Metodo per la determinazione di: <ul style="list-style-type: none"> • costi della merce • Costi dei dipendenti (produttività) • Costi energetici • Altri costi operativi

Obiettivi di valutazione della scuola professionale	1	2	3	4	5	6	suggerimenti
<p>a4.3-SP Interpretare gli indicatori operativi Descrivono il significato degli indicatori operativi ed ecologici e li interpretano negli esempi pratici. (C3)</p>						<input type="checkbox"/>	<p>2° semestre: Riferimento ad a3 / c2 3° semestre: Riferimento a a3.2 / b1.1 / b6.2 4° semestre: Riferimento a b5.4 / d4 5° semestre: Riferimento ad a1 Interpretato da:</p> <ul style="list-style-type: none"> • costi della merce • Costi dei dipendenti (produttività) • Energia e altri costi operativi <p>rispetto all'anno precedente, al budget, alle previsioni</p>
<p>a4.4-SP Misure basate su indicativi operativi Essi ricavano misure adeguate da indicatori operativi nei casi di esempi pratici e riflettono sul loro possibile effetto. (C5)</p>						<input type="checkbox"/>	<p>4° semestre: Riferimento a b5.4 6° semestre Introduzione di misure per miglioramento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Costi della merce (calcoli) • Costi dei dipendenti (produttività) • Energia e altri costi operativi

Competenza operativa a5: Pianificare le attività di vendita e le misure di marketing della gastronomia standardizzata Le aziende della gastronomia standardizzata spesso stabiliscono le loro attività di vendita e le misure di marketing a livello centrale. Gli impiegati di gastronomia standardizzata pianificano queste attività nella loro azienda.							
Obiettivi di valutazione della scuola professionale	1	2	3	4	5	6	suggerimenti
a5.1-SP Pianificazione delle attività di vendita Gli impiegati di gastronomia standardizzata si confrontano e riflettono sugli strumenti di pianificazione delle attività di vendita nella loro azienda. (C5)		<input type="checkbox"/>					2° semestre: Riferimento a c3 / d1.1 Che cos'è un marchio / un'azienda di ristorazione come marchio Conoscere le componenti di un marchio Distinguere tra le possibilità di ricerca di mercato (primaria/secondaria) Quali sono i desideri e le esigenze degli ospiti e le tendenze in questo campo? Effettuare un'analisi di mercato

<p>a5.3-SP Pianificare le misure di marketing Descrivono i compiti del marketing, le diverse misure di marketing e le assegnano agli obiettivi operativi. In questo modo, considerano come i concetti di marketing supportino un'alimentazione sana, equilibrata e sostenibile. (C3)</p>				<input type="checkbox"/>		<p>2° semestre: Riferimento a a5.1 / c3.2 / d1.1 3° semestre: Riferimento a5.2 / b1.1 / b1.2 / b6 / d1 (SP e azienda) 4° semestre: Riferimento a1.3 / d5 (SP e azienda) Applicare il marketing mix (7P)</p> <p>Formulare obiettivi di mercato</p> <p>Riconoscere il posizionamento di mercato</p> <p>Conoscere la visione/missione e linee guida per definire gli obiettivi aziendali.</p>
---	--	--	--	--------------------------	--	---

Competenza operativa a6: Istruire i collaboratori per quanto riguarda la gestione degli ordini e l'assistenza ai clienti Gli impiegati di gastronomia standardizzata hanno spesso il compito di informare, istruire, guidare e accompagnare i collaboratori nell'applicare processi e ordini specifici.							
Obiettivi di valutazione della scuola professionale	1	2	3	4	5	6	suggerimenti
<p>a6.1-SP Flusso delle informazioni</p> <p>a) Gli impiegati di gastronomia standardizzata descrivono le organizzazioni aziendali tipiche e confrontano i compiti e le responsabilità dei livelli gerarchici. (C4)</p> <p>b) Definiscono le interfacce e descrivono i canali di comunicazione nelle organizzazioni aziendali. (C2)</p>					☐		<p>1° semestre: Riferimento a a2 / d2 3° semestre: Riferimento a a2 / d7 4° semestre: riferimento a a1.3 / d4 5° semestre:</p> <p>Conoscere l'organizzazione strutturale:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forme di organizzazione (in linea/verticale) • Principio di congruenza • Flussi d'informazione / Comunicazione / Diagrammi di flusso • Punti di collegamento /interfacce verso l'alto e basso <p>Identificare i conflitti di collegamento e valutare le possibili soluzioni in relazione alle situazioni di conflitto (regolazione, soppressione, evitamento).</p>
<p>a6.2-SP Istruzione</p> <p>Descrivono i metodi didattici e li applicano in esempi pratici. (C3)</p>					☐		<p>1° semestre: Riferimento ad a2 4° semestre: Riferimento a1.1 5° semestre:</p> <p>Istruzione pre-servizio del prodotto in vendita</p> <p>Conoscere i seguenti temi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Schema di istruzione • Lavoro di squadra e team building • Culture diverse • Vantaggi e svantaggi dei diversi metodi di insegnamento

Obiettivi di valutazione della scuola professionale	1	2	3	4	5	6	suggerimenti
<p>a6.4-SP Misure in caso di scostamento dagli obiettivi</p> <p>a) Descrivono diverse regole e metodi di comunicazione con i collaboratori in caso di scostamento dagli obiettivi. (C2)</p> <p>b) Applicano durante le simulazioni d'azione regole e metodi di comunicazione diversi nei confronti dei collaboratori in caso di scostamento dagli obiettivi. (C3)</p>					<input type="checkbox"/>		<p>4° semestre: Riferimento a a1.3 / d4 / d7 5° semestre: riferimento a a6.3 / d7</p> <p>Conosciuto da:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Feedback costruttivo e distruttivo • Forme di feedback • Procedimento per un dialogo • Comunicazione empatica <p>Capacità in situazioni d'azione</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definire o concordare gli obiettivi • Discussione sugli obiettivi • Sviluppare un modulo per la valutazione degli obiettivi • Riflettere sul proprio comportamento (finestra di Johari)

Campo di competenze operative B: Gestione di prodotti e servizi In relazione alle offerte e ai servizi aziendali, gli impiegati di gastronomia standardizzata si occupano dell'approvvigionamento, dello stoccaggio e della gestione delle merci. Ordinano o acquistano i prodotti per l'assistenza ai clienti e per le misure di marketing. Quando prendono in consegna la merce ne verificano lo stato e la completezza. Se necessario, stoccano la merce. Mantengono il controllo delle scorte di alimenti e dei materiali aziendali.							
Competenza operativa b1: Ordinare gli alimenti e il materiale aziendale per l'assistenza ai clienti e le misure di marketing I compiti degli impiegati di gastronomia standardizzata comprendono l'ordinazione di prodotti per l'assistenza ai clienti e l'attuazione di misure di marketing.							
Obiettivi di valutazione della scuola professionale	1	2	3	4	5	6	suggerimenti
b1.1-SP Quantità ordinate Gli impiegati di gastronomia standardizzata calcolano le quantità di alimenti e materiale aziendale necessarie per l'assistenza ai clienti e per le misure di marketing. (C3)			<input type="checkbox"/>				2° semestre: Riferimento a3 3° semestre: Calcolo degli indicatori aziendali in base ai risultati di a3 Integrare: <ul style="list-style-type: none"> Numero di aziende Durata della promozione Dimensione delle aziende
b1.2-SP Processo di ordinazione a) Descrivono i tipici processi di ordinazione e consegna durante la catena del valore. (C2) b) Elencano le etichette più importanti degli standard ecologici e sociali per gli alimenti e possono spiegare le caratteristiche più importanti. (C2)			<input type="checkbox"/>				3° semestre: mostrare il processo di ordinazione: <ul style="list-style-type: none"> Inventario e quantità ordinate Intervalli d'ordine, tempi d'ordine, tempi di consegna, quantità della consegna, resi e consegne errate da parte dei fornitori di riferimento Mezzi ausiliari e responsabilità In relazione al valore dei Label in ambito ecologico e sociale, riguardo le derrate alimentari e materiale ausiliare per il marketing

Competenza operativa b2: Prendere in consegna e controllare gli alimenti e il materiale aziendale per l'assistenza ai clienti e le misure di marketing Quando la merce per l'assistenza ai clienti e le misure di marketing arriva a destinazione, gli impiegati di gastronomia standardizzata la prendono in consegna, controllano la correttezza, la completezza e la qualità richiesta degli articoli.							
Obiettivi di valutazione della scuola professionale	1	2	3	4	5	6	suggerimenti
b2.2-SP Controllo delle merci Gli impiegati di gastronomia standardizzata descrivono le direttive e le raccomandazioni per il controllo e lo stoccaggio degli alimenti e il materiale aziendale. (C2)	<input type="checkbox"/>						1° semestre: riferimento a a1 / a2 Conoscere la procedura di controllo delle merci in entrata per quanto riguarda: <ul style="list-style-type: none"> • Test sensoriale • Ispezione tecnica e conoscere le conseguenze tramite la conoscenza di: <ul style="list-style-type: none"> • Microbiologia, • Gruppi e qualità di alimenti, Stoccaggio: mantenimento della qualità, ubicazione ottimale dello stoccaggio, imballaggio, etichettatura, FIFO.

Competenza operativa b3: Registrare l'acquisto e il ritiro degli alimenti e del materiale aziendale Gli impiegati di gastronomia standardizzata collaborano per la gestione degli stock delle merci e alimenti. Registrano la consegna e il ritiro delle merci dal stock.							
Obiettivi di valutazione della scuola professionale	1	2	3	4	5	6	suggerimenti
<p>b3.1-SP Registrazione della consegna delle merci</p> <p>a) Gli impiegati di gastronomia standardizzata mettono in relazione il significato della consegna, la registrazione, l'inventario e il consumo delle merci. (C2)</p> <p>b) Dimostrano quali effetti possono avere gli errori nella registrazione delle merci e nell'inventario. (C3)</p>			<input type="checkbox"/>				<p>1° semestre: Riferimento a a1 / a2 / b2 / b3.1 / b4 2° semestre: Riferimento a c2 / b4 3° semestre: Riferimento a b1.1 / b2</p> <p>Temi trattati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Processo delle merci (ordine, ricezione, entrata, uscita) • Principi di acquisto • liste di controllo • Inventariare / Inventario • Stoccaggio (stoccaggio appropriato delle merci; livelli di scorte e consumo delle merci) • Catena del freddo • Strutture di stoccaggio <p>Mezzi ausiliari per la registrazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Scheda di stoccaggio • Cartoteca • Consumo della merce • Perdite • Scorte minime e massime

Competenza operativa b4: Stoccare gli alimenti e il materiale aziendale							
Gli impiegati di gastronomia standardizzata collaborano allo stoccaggio degli alimenti e materiali aziendali. Registrano e stoccano le merci secondo le specifiche. In questo modo, garantiscono uno stoccaggio ottimizzato, appropriato ed efficiente dal punto di vista energetico.							
Obiettivi di valutazione della scuola professionale	1	2	3	4	5	6	suggerimenti
<p>b4.1-SP Stoccaggio del materiale aziendale</p> <p>a) Gli impiegati di gastronomia standardizzata descrivono le direttive e le raccomandazioni per lo stoccaggio del materiale aziendale. (C2)</p> <p>b) Applicano le direttive e le raccomandazioni per lo stoccaggio del materiale aziendale negli esempi pratici. (C3)</p>	<input type="checkbox"/>						<p>1° semestre: Riferimento a a1 / a2 / c2</p> <p>Spiegare il corretto stoccaggio dei materiali aziendali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stoviglie • Prodotti di pulizia • Utensili <p>tenendo conto delle norme igieniche e delle disposizioni di legge (ODerr, LAINF)</p>
<p>b4.2-SP Stoccaggio degli alimenti</p> <p>a) Descrivono le direttive e le raccomandazioni per lo stoccaggio degli alimenti ottimizzato, appropriato ed efficiente dal punto di vista energetico e spiegano le misure per evitare gli sprechi alimentari. (C2)</p> <p>b) Applicano direttive e raccomandazioni per uno stoccaggio degli alimenti ottimizzato, appropriato ed efficiente dal punto di vista energetico e per evitare gli sprechi alimentari in esempi pratici. (C4)</p>	<input type="checkbox"/>						<p>1° semestre: Riferimento a a1 / a2 / c2.8</p> <p>Descrivere uno stoccaggio corretto ed efficiente dal punto di vista energetico e le misure per prevenire gli sprechi di alimenti, tenendo conto dei punti di controllo della temperatura, dell'imballaggio e del tempo.</p> <p>Conoscere i vantaggi e gli svantaggi dei diversi tipi di immagazzinamento per quanto riguarda:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualità degli alimenti • Durata di conservazione • Qualità degli alimenti <p>con la sensibilizzazione alla FiFo e l'ulteriore elaborazione.</p>

Obiettivi di valutazione della scuola professionale	1	2	3	4	5	6	suggerimenti
<p>b4.3-SP Dichiarazione degli alimenti a) Descrivono le direttive e le raccomandazioni per la dichiarazione degli alimenti. (C2)</p> <p>b) Dichiarate gli alimenti negli esempi pratici. (C3)</p>		<input type="checkbox"/>					<p>1° semestre: Riferimento a a1 / a2 / b4.1 2° semestre: Riferimento a c3.2</p> <p>Citare direttive e raccomandazioni specifiche in relazione a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elenchi degli ingredienti • Date di scadenza • Indicazioni di origine • Consigli per la conservazione e il consumo <p>Possono reagire in situazioni che implicano la dichiarazione di alimenti in modo conforme alla legge e orientato verso il cliente.</p> <p>Controllo degli alimenti (interno/esterno)</p>
<p>b4.4-SP Monitoraggio del stock Confrontano diversi strumenti per il controllo degli alimenti stoccati e li applicano in esempi pratici. (C3)</p>		<input type="checkbox"/>					<p>1° semestre: riferimento a a1 / a2 2° semestre: Riferimento a b4.1 / b4.2</p> <p>Applicare vari strumenti di controllo tenendo conto dei parametri specificati e dei sistemi di monitoraggio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Igrometri • Termometri • Misuratore del PH

Obiettivi di valutazione della scuola professionale	1	2	3	4	5	6	suggerimenti
<p>b4.5-SP Igiene</p> <p>a) Descrivono le direttive e le raccomandazioni per l'igiene, la pulizia e l'ordine nei locali di stoccaggio. (C2)</p> <p>b) Applicano le direttive e le raccomandazioni sull'igiene, la pulizia e l'ordine nei locali di stoccaggio in esempi pratici. (C3)</p>	<input type="checkbox"/>						<p>1° semestre: Riferimento ad a1 / a2 / b4.1 / b4.2 / b4.3 / b4.4 / c2</p> <p>Descrivono le direttive e le raccomandazioni dei magazzini :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipi di pulizia, prodotti di pulizia, apparecchi di pulizia; organizzazione • Recipienti per lo stoccaggio • Regole in materia di igiene • Servizio di manutenzione per gli apparecchi • Misure di sicurezza • Regole relative all'ordine <p>Analizzano gli errori e forniscono soluzioni adeguate per la realizzazione delle procedure dell'igiene nei luoghi di stoccaggio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Separare pulito e sporco • Corsi di formazione

Competenza operativa b5: Determinare e inventariare le scorte di alimenti e di materiale aziendale I compiti degli impiegati di gastronomia standardizzata nella gestione delle stock comprendono la determinazione, l'inventario e la documentazione delle scorte.							
Obiettivi di valutazione della scuola professionale	1	2	3	4	5	6	suggerimenti
b5.1-SP Registrazione in stock Gli impiegati di gastronomia standardizzata registrano le scorte secondo le specifiche e confrontano diversi sistemi, metodi e mezzi ausiliari per la registrazione delle scorte. (C4)				<input type="checkbox"/>			3° semestre: Riferimento a b3 / b4 Conoscere le diverse procedure di inventario e confrontare i sistemi di inventario: <ul style="list-style-type: none"> • Scanner per codici a barre • Scanner RFID • Inventario manuale • Scaffalature di stoccaggio automatizzate • Software di gestione del magazzino
b5.3-SP Documentazione di stock Confrontano diverse specifiche per la documentazione delle scorte. (C4)				<input type="checkbox"/>			1° semestre: Riferimento a c5.4 3° semestre: Riferimento a b5.1: Documentare i livelli delle scorte creando un'analisi teorico/effettivo. Derivare la documentazione da questo, tenendo conto dei diversi sistemi.
b5.4-SP Consegna dei dati Valutano le variazioni di stock in base agli indicatori operativi e propongono correttivi. (C6)				<input type="checkbox"/>			3° semestre: Riferimento a b5.1 / b5.2 / b5.3 Riconoscere gli effetti sulle indici aziendali in base all'esperienza: <ul style="list-style-type: none"> • Perdita • Rotazione delle scorte, fluttuazioni • Consumo troppo elevato analizzare e creare un piano d'azione

Competenza operativa b6: Ordinare i servizi e le attività di promozione delle vendite per l'azienda di gastronomia

Per il successo di un'azienda di gastronomia standardizzata, i servizi e le attività di promozione delle vendite sono spesso demandati ad altre aziende. Ad esempio, attrazioni speciali come giostre, palloncini, castelli gonfiabili e degustazioni.

Obiettivi di valutazione della scuola professionale	1	2	3	4	5	6	suggerimenti
<p>b6.2-SP Ottenere offerte Gli impiegati di gastronomia standardizzata confrontano le offerte per le attività di promozione delle vendite e ne verificano gli elementi. (C4)</p>			<input type="checkbox"/>				<p>3° semestre: Conoscere gli elementi di un preventivo e i criteri per i preventivi comparabili:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prezzo • Ambito dei servizi • qualità • Completezza

Campo di competenze operative C: Preparazione di pietanze e bevande

L'apprestamento degli alimenti e la preparazione di pietanze e bevande sono spesso standardizzati e predefiniti nella ristorazione standardizzata. Gli impiegati di gastronomia standardizzata preparano le pietanze e le bevande secondo le ricette per la vendita. Sistemano i prodotti, li allestiscono e li presentano agli clienti. A tal fine, utilizzano attrezzature e macchinari, che puliscono secondo le specifiche e ne garantiscono il mantenimento del valore. Implementano diverse misure di igiene, protezione della salute, sicurezza sul lavoro e protezione dell'ambiente. Gli impiegati di gastronomia standardizzata si preoccupano di non sprecare alimenti e di rispettare i requisiti di sostenibilità.

Competenza operativa c1: Approntare le attrezzature e i macchinari per la preparazione di pietanze e bevande

Gli impiegati di gastronomia standardizzata utilizzano attrezzature e macchinari adeguati alla preparazione di pietanze e bevande in modo efficiente dal punto di vista energetico. Prima dell'uso, controllano che le attrezzature e i macchinari funzionino correttamente e siano pulite. Nel farlo, osservano gli aspetti della sicurezza sul lavoro e rispettano i requisiti. Preparano le attrezzature e i macchinari per l'uso.

Obiettivi di valutazione della scuola professionale	1	2	3	4	5	6	suggerimenti
<p>c1.1-SP Scelta di attrezzature e macchinari</p> <p>a) Gli impiegati di gastronomia standardizzata abbinano le attrezzature e i macchinari ai diversi metodi di preparazione di pietanze e bevande. (C2)</p> <p>b) Descrivono il funzionamento, i vantaggi e gli svantaggi di apparecchi e macchinari per la preparazione di pietanze e bevande. (C2)</p>		<input type="checkbox"/>					<p>1° semestre: Riferimento ad a2</p> <p>2° semestre:</p> <p>Riconoscere le proprietà specifiche di apparecchi e macchinari e applicarle in base al rispettivo metodo di preparazione di pietanze e bevande.</p> <p>Riconoscere la possibilità di utilizzare tecniche del calore umido e secco e nominare gli apparecchi adatti per rigenerazione.</p> <p>Spiegare i vantaggi e gli svantaggi di apparecchi e macchinari.</p> <p>Identificare il possibile trasferimento di calore con i vari apparecchi.</p>

Obiettivi di valutazione della scuola professionale	1	2	3	4	5	6	suggerimenti
<p>c1.3-SP Controllo del funzionamento di attrezzature e macchinari Essi definiscono i criteri per il funzionamento ottimale delle attrezzature e dei macchinari per la preparazione di pietanze e bevande. (C2)</p>				<input type="checkbox"/>			<p>1° semestre: Riferimento ad a2 2° semestre: Riferimento a c1.1. 4° semestre: Descrivere le modalità di smontaggio, pulizia e riassettaggio di macchinari e apparecchi per mantenerne la funzionalità.</p> <p>Considerare di contratti di servizio con partner esterni.</p> <p>Considerate la decalcificazione dei macchinari.</p>
<p>c1.4-SP Utilizzo di attrezzature e macchinari Descrivere le misure per ridurre il consumo di energia nell'uso di attrezzature e macchinari. (C2)</p>		<input type="checkbox"/>					<p>1° semestre: Riferimento ad a2 2° semestre: Indicare le possibili misure di risparmio, come ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempi di stand-by e manutenzione. • Cottura di piccole quantità d'acqua • Apertura breve degli apparecchi di cottura • Ridurre al minimo le fasi di riscaldamento e i tempi di cottura

Competenza operativa c2: Preparare pietanze e bevande secondo le ricette Gli impiegati di gastronomia standardizzata preparano pietanze e bevande secondo le ricette. Nel farlo, tengono conto delle specifiche aziendali. Utilizzano l'analisi sensoriale per verificare la qualità di pietanze e bevande.							
Obiettivi di valutazione della scuola professionale	1	2	3	4	5	6	suggerimenti
c2.1-SP Manipolazione degli alimenti Gli impiegati di gastronomia standardizzata descrivono le misure per una manipolazione attenta e delicata degli alimenti e applicano negli esempi pratici. (C3)	<input type="checkbox"/>						1° semestre: Riferimento a a2 / c2.8 / c5.3 Descrivere la manipolazione igienica degli alimenti: <ul style="list-style-type: none"> • Mantenere la catena del freddo anche durante la produzione • Non lasciare i prodotti esposti • Evitare la caduta al suolo degli alimenti • Microbiologia Descrivere la manipolazione professionale e tecnica degli alimenti: <ul style="list-style-type: none"> • Mondandoli e preparandoli con meno scarti possibili. • Eliminare i piccoli difetti/carenze qualitative (ad es. macchie marroni simili a croste su una mela). • Applicare metodi di cottura delicati • Controllo durante la preparazione e la finizione

Obiettivi di valutazione della scuola professionale	1	2	3	4	5	6	suggerimenti
<p>c2.2-SP Allestire la postazione di lavoro Descrivono l'importanza della mise en place. (C2)</p>	<input type="checkbox"/>						<p>1° semestre: Riferimento ad a2 Spiegare il termine mise en place:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Batteria da cucina e stoviglie, attrezzi e ingredienti <p>Importanza dell'esecuzione della mise en place in relazione a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un processo produttivo organizzato • Preparazione senza interruzioni • Collaborazione senza problemi • quantità corrette per evitare rifiuti • Aspetti di gestione aziendale • La mise en place individuale
<p>c2.3-SP Calcolare gli ingredienti Calcolano le quantità necessarie per la preparazione di pietanze e bevande sulla base di ricette e alle possibili deviazioni. (C3)</p>		<input type="checkbox"/>					<p>1° semestre: Riferimento a c2.8 2° semestre: Comprendere la struttura/sequenza delle ricette.</p> <p>Calcolare le quantità degli ingredienti in base al numero di porzioni. Arrotondare correttamente.</p> <p>Conoscere e calcolare i casi di possibili deviazioni. (ad esempio, la quantità di spezie non aumenta linearmente, deviazioni dovute agli arrotondamenti).</p> <p>Considerare le possibili perdite. (ad esempio, perdite di preparazione, perdite di cottura, perdite di scongelamento).</p>

Obiettivi di valutazione della scuola professionale	1	2	3	4	5	6	suggerimenti
<p>c2.4-SP Attività d'apprestamento Descrivono i metodi e le tecniche di elaborazione e li associano alle loro possibilità di utilizzo. (C3)</p>		<input type="checkbox"/>					<p>1° semestre: Riferimento a a2 / b4.5 / c5.3 2° semestre: Riferimento a3</p> <p>Mondandoli e tagliandoli:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riconoscere quali alimenti devono essere lavati per primi. • Manipolazione corretta di attrezzi come coltelli e pelapatate • Conoscere i comuni tipi di taglio per tutti i gruppi di alimenti (nessun termine tecnico usato dal cuoco). <p>Altre attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Scongelare • Spacchettare, temperare (ad es. la carne), • Preparare le quantità adeguate, disporre su vassoi/stenditori • Marinatura, condimento. <p>Produzione e utilizzo di concentrati per bevande</p>

Obiettivi di valutazione della scuola professionale	1	2	3	4	5	6	suggerimenti
<p>c2.5-SP Preparazione di pietanze e bevande Confrontano i metodi di cottura e gli obiettivi di cottura delle pietanze e i metodi di preparazione delle bevande. (C4)</p>		<input type="checkbox"/>					<p>1° semestre: Riferimento ad a2 / b4.5 / c2.8 / c5.3 2° semestre: Riferimento a c2.1-4</p> <p>Descrivere i metodi di cottura utilizzati nella gastronomia standardizzata:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bollire; sbianchire • Cottura a vapore • Brasare • Grigliare • Saltare e arrostitire in forno • Friggere • Cuocere al forno <p>Definire gli obiettivi di cottura dei cibi e utilizzare il metodo di cottura appropriato.</p> <p>Comprendere la relazione tra temperatura di cottura, umidità (ambiente di cottura) e tempo di cottura.</p> <p>Descrivere la preparazione ideale di bevande calde e fredde (ad es. produzione di diversi caffè e tè, tè freddo fatto in casa).</p> <p>Comprendere la relazione tra tempo di preparazione e temperatura di preparazione delle bevande calde.</p>

Obiettivi di valutazione della scuola professionale	1	2	3	4	5	6	suggerimenti
<p>c2.6-SP Finizione di pietanze e bevande Confrontano i metodi di finizione in termini di energia, acqua e ritenzione di nutrienti e vitamine di pietanze e bevande. (C4)</p>		<input type="checkbox"/>					<p>1° semestre: riferimento ad a2 / b4.5 / c2.8 / c5.3 2° semestre:</p> <p>Assegnare il metodo di preparazione ideale (rigenerazione) per i cibi. Comprendere la relazione tra temperatura, umidità (ambiente di cottura) e tempo di rigenerazione (ad esempio, evitare di seccare la pasta).</p> <p>Descrivere la preparazione delle bevande:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limonata • Tè freddo da concentrati e in polvere • Bevande miste al latte (calde, fredde) • Mocktail • Frullati <p>Cottura di prodotti semi lavorati</p> <p>Conoscenze dell'alimentazione in relazione alla conservazione dei nutrienti.</p>

Obiettivi di valutazione della scuola professionale	1	2	3	4	5	6	suggerimenti
<p>c2.7-SP Controllo della qualità di pietanze e bevande Descrivono e applicano i test sensoriali e tecnici sulla qualità di pietanze e bevande. (C3)</p>			<input type="checkbox"/>				<p>1° semestre: Riferimento a b4.5 2° semestre: Riferimento a c2 3° semestre: Riferimento ad a2 Descrivere le funzioni degli organi sensoriali. Spiegare la procedura di degustazione. Nominare la percezione sensoriale quando si assaggiano pietanze e bevande (termini della ruota dei sapori corrispondente). Valutare i risultati della degustazione in termini di qualità. Dedurre misure di miglioramento. Test tecnico con misurazione della temperatura e delle quantità (regolazione della macchina del caffè).</p>

Obiettivi di valutazione della scuola professionale	1	2	3	4	5	6	suggerimenti
<p>c.2.8-SP Spreco alimentare Descrivono le specifiche per evitare sprechi alimentari e le applicano in esempi pratici e simulazioni d'azione. (C3)</p>	<input type="checkbox"/>						<p>1° semestre: Osservare le quantità di produzione secondo le specifiche o i calcoli.</p> <p>Vengono definite le quantità da servire.</p> <p>Vengono forniti utensili di servizio.</p> <p>Componenti secondo la ricetta (ad es. hamburger).</p> <p>Istruzione dei collaboratori.</p> <p>Tempi di permanenza.</p> <p>Saper riciclare i vari componenti (ad es. per i buffet di insalate).</p>

Obiettivi di valutazione della scuola professionale	1	2	3	4	5	6	suggerimenti
<p>c.2.9-SP Smaltimento Distinguono tra rifiuti e materiali riciclabili in base al tipo, alla separazione e ai requisiti di smaltimento, nonché agli aspetti economici, sociali ed ecologici. (C2)</p>	<input type="checkbox"/>						<p>1° semestre: Descrivere i diversi materiali riciclabili.</p> <p>Indicare le sostanze che appartengono ai rifiuti residui e fornire le relative motivazioni</p> <p>Analizzare e motivare la separazione e il riciclaggio dei materiali da un punto di vista economico, ecologico e sociale:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riduzione dei costi operativi e per la collettività • Perdita di materie prime • Impatto ambientale dovuto allo smaltimento • Emissioni di CO2 durante l'incenerimento.

Competenza operativa c3: Allestire pietanze e bevande e presentarle ai clienti							
Gli impiegati di gastronomia standardizzata allestiscono e presentano pietanze e bevande, integrando, ove possibile, informazioni sulla sostenibilità. Nel farlo, rispettano le specifiche aziendali.							
Obiettivi di valutazione della scuola professionale	1	2	3	4	5	6	suggerimenti
<p>c3.2-SP Allestimento e presentazione di pietanze e bevande</p> <p>Gli impiegati di gastronomia standardizzata descrivono le basi dell'allestimento e della presentazione di pietanze e bevande e le applicano in esempi pratici. (C3)</p>		<input type="checkbox"/>					<p>1° semestre: Riferimento a a2 / b4.5 / c5.3 2° semestre: Riferimento a b4.3 / d1.1</p> <p>Piatti e buffet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Materiale dei piatti e altre stoviglie • Presentare le pietanze • Decorazioni <p>Diverse applicazioni come:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Frontcooking • Wok, griglia • Teppanyaki • Pasta, Pizza <p>Servire delle bevande:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Materiale di bicchieri, tazze, tazzine • Vantaggi e svantaggi • Guarnizioni

Competenza operativa c4: Pulire le attrezzature e i macchinari per la preparazione di pietanze e bevande nonché la postazione di lavoro Dopo aver preparato pietanze e bevande, gli impiegati di gastronomia standardizzata puliscono le attrezzature e i macchinari utilizzati e la postazione di lavoro. In questo modo, contribuiscono alla funzionalità delle attrezzature e dei macchinari e al rispetto dei requisiti igienici e protezione dell'ambiente.							
Obiettivi di valutazione della scuola professionale	1	2	3	4	5	6	suggerimenti
<p>c4.1-SP Pulizia della postazione di lavoro</p> <p>a) Gli impiegati di gastronomia standardizzata utilizzano termini tecnici per descrivere i metodi e le tecniche di pulizia. (C2)</p> <p>b) Assegnano i compiti di pulizia e la loro pianificazione a diversi metodi e tecniche di pulizia. (C3)</p> <p>c) Descrivono i modi in cui è possibile pulire la postazione di lavoro nel rispetto dell'ambiente e nominano i detersivi biodegradabili. (C2)</p>	<input type="checkbox"/>						<p>1° semestre: Riferimento a a2 / b4.5</p> <p>a)</p> <p>Termini tecnici: ad esempio, cerchio di Sinner, pulizia di fondo, disinfezione.</p> <p>Definizione dei detersivi e utilizzo degli strumenti di pulizia.</p> <p>Descrivere la procedura per diversi tipi di sporco e su diversi materiali.</p> <p>Aspetti economici.</p> <p>b)</p> <p>Pianificare la pulizia.</p> <p>Assegnare il metodo di pulizia appropriato.</p> <p>c)</p> <p>Classificare i detersivi in classi di tossicità e compatibilità ambientale.</p> <p>Descrivere l'applicazione di detersivi ecologici. Identificare vantaggi e svantaggi.</p>

Obiettivi di valutazione della scuola professionale	1	2	3	4	5	6	suggerimenti
<p>c4.3-SP Inconvenienti e difetti di attrezzature e macchinari</p> <p>a) Descrivono inconvenienti e difetti nelle attrezzature e nei macchinari per la preparazione di pietanze e bevande. (C2)</p> <p>b) Valutano gli inconvenienti e i difetti delle attrezzature e dei macchinari per la preparazione di pietanze e bevande sulla base delle specifiche e decidono se possono essere riparati autonomamente. (C6)</p>				<input type="checkbox"/>			<p>1° semestre: Riferimento ad a2 2° semestre: Riferimento a c1 4° semestre: Riferimento a c1.3 Riconoscere i difetti; valutare il grado di restrizione e la gravità.</p> <p>Verificare le alternative (se urgenti, ad esempio la produzione manuale).</p> <p>Creare un elenco dei difetti che possono essere riparati da soli.</p> <p>Introdurre misure appropriate.</p>

Competenza operativa c5: Assicurare e documentare la qualità della preparazione e della presentazione di pietanze e bevande Gli impiegati di gastronomia standardizzata implementano diverse specifiche di processo operativo per la garanzia della qualità nella preparazione e presentazione di pietanze e bevande. Documentano le loro procedure e garantiscono così la tracciabilità del lavoro svolto.							
Obiettivi di valutazione della scuola professionale	1	2	3	4	5	6	suggerimenti
c5.1-SP Specifiche per la preparazione di pietanze e bevande Gli impiegati di gastronomia standardizzata descrivono gli standard di qualità in relazione agli alimenti e li applicano in esempi pratici per la vendita. (C3)			<input type="checkbox"/>				1° semestre: Riferimento a2; b4.5 / c5.3 3° semestre: Riferimento a c2.7 Ecologia, economia, analisi sensoriale, igiene, fisiologia nutrizionale Stabilire standard di qualità per i cibi per quanto riguarda: <ul style="list-style-type: none"> • Aspetto, forme, volume • Consistenza • Aroma • Il sapore • Temperatura Stabilire standard di qualità per le bevande per quanto riguarda: <ul style="list-style-type: none"> • Aspetto, volume • Viscosità, consistenza • Aroma • Il sapore • Temperatura

Obiettivi di valutazione della scuola professionale	1	2	3	4	5	6	suggerimenti
<p>c5.3-SP Rispettare le specifiche per la manipolazione degli alimenti Descrivono i requisiti di igiene, protezione della salute, sicurezza sul lavoro e protezione dell'ambiente in relazione degli alimenti e li associano alle situazioni corrispondenti. (C4)</p>	<input type="checkbox"/>						<p>1° semestre: Riferimento a a2 / b4 / c2.8</p> <p>Tutti i requisiti igienici per la manipolazione degli alimenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controllo della qualità della merce in arrivo (b2.2) • Temperature di stoccaggio, tempo di stoccaggio • Pulizia in tutte le aree di lavorazione degli alimenti • Specifiche di produzione: temperature, taglieri, raffreddamento • Specifiche di smaltimento <p>Protezione dell'ambiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alimenti provenienti da coltivazioni sostenibili • Fattore di protezione del clima in relazione all'impronta di CO2 degli alimenti <p>Sicurezza sul lavoro:</p> <p>Funzionamento in sicurezza di apparecchi e macchinari</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tecnica di taglio in sicurezza • Misure preventive contro ustioni, cadute, ecc. • Tossine negli alimenti o formazione di tossine durante la preparazione • Dichiarazione
<p>c5.4-SP Documentare il lavoro con gli alimenti Confrontano la documentazione del lavoro con gli alimenti e descrivono gli elementi della documentazione. (C4)</p>	<input type="checkbox"/>						<p>1° semestre:</p> <p>Descrivere e applicare la documentazione relativa al lavoro con gli alimenti. Confronto tra teoria e pratica Varie liste di controllo e moduli di verifica.</p>

Campo di competenze operative D: Vendita di prodotti e assistenza ai clienti

Gli impiegati di gastronomia standardizzata fungono da oste. Accolgono e congedano i clienti in modo appropriato e si assistono di loro durante la permanenza nell'azienda. In particolare, forniscono consigli sulle pietanze, bevande e altri prodotti tipici dell'azienda. Implementano le attività di vendita e le misure di marketing predefinite dell'attività della gastronomia standardizzata.

Inoltre, elaborano i reclami e i riscontri (feedback). Se necessario, avviano misure correttive che portano al miglioramento della qualità.

In alcune aziende si svolgono eventi più grandi o gruppi di clienti più numerosi annunciano il loro arrivo. Gli impiegati di gastronomia standardizzata ricevono ed elaborano tali richieste e ordini per eventi, offerte e servizi.

Competenza operativa d1: Presentare prodotti e servizi e sistemare le aree destinate ai clienti

Un arredamento ordinato e pulito ha un effetto positivo sul benessere dei clienti. Gli impiegati di gastronomia standardizzata allestiscono le aree destinate ai clienti in modo accattivante e ordinato e presentano prodotti e servizi in modo da promuovere le vendite.

Obiettivi di valutazione della scuola professionale	1	2	3	4	5	6	suggerimenti
<p>d1.1-SP Presentazione dei prodotti Gli impiegati di gastronomia standardizzata confrontano diverse forme di presentazione di prodotti e servizi e ne valutano l'effetto. (C6)</p>		<input type="checkbox"/>					<p>2° semestre: Riferimento a b4.3 / c3.2</p> <p>Conoscere le possibili applicazioni e i relativi vantaggi e svantaggi di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buffet • Vettrine • Bancone con e senza cottura frontcooking, bar (tipi di bancone) • Forme di servizio <p>Valutazione dell'effetto psicologico delle vendite.</p>
<p>d1.3-SP Sistemare le aree destinate ai clienti Descrivono le misure per sistemare delle aree destinate ai clienti, tenendo conto della diversità e dell'inclusione. (C2)</p>							<p>1° semestre: Riferimento c4.1</p> <p>3° semestre:</p> <p>L'area clienti è stata preparata per il numero di ospiti previsto.</p> <p>Lasciare spazio sufficiente per i movimenti dei clienti/ospiti.</p>

Obiettivi di valutazione della scuola professionale	1	2	3	4	5	6	suggerimenti
<p>d1.4-SP Progettazione dei punti vendita</p> <p>a) Distinguono i punti vendita in base ai principi di vendita, agli ausili per la vendita e agli elementi di design, ad esempio tenendo conto della diversità e dell'inclusione. (C3)</p> <p>b) Associano i principi di vendita e gli ausili per la vendita, nonché gli elementi di design per gli effetti previsti. (C3)</p>			<input type="checkbox"/>				<p>2° semestre: Riferimento a b4.3 / b4.5 / c3.2 / d1.1</p> <p>3° semestre:</p> <p>Progettare un punto vendita tenendo conto di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colori, contrasti di colore • Forme • I materiali • Etichettatura • Luce • Pressione delle merci <p>Nonché tutti i temi relativi agli elementi di design, all'importanza ed effetti e agli ausili alla vendita.</p>

Competenza operativa d2: Accogliere, assistere i clienti e congedarsi							
Gli impiegati di gastronomia standardizzata sono oste. Accolgono i clienti, si prendono cura di loro e li salutano. Il loro aspetto e il loro comportamento hanno un effetto sul benessere dei clienti; quindi, hanno prestano attenzione a presentarsi puliti e cordiali e riflettono sulle loro azioni.							
Obiettivi di valutazione della scuola professionale	1	2	3	4	5	6	suggerimenti
d2.1-SP Aspetto come oste e accogliere i clienti a) Gli impiegati di gastronomia standardizzata confrontano i tipi d'aspetto nei confronti dei clienti e ne ricavano modelli comportamentali vantaggiosi. (C5) b) Confrontano varie guide e concetti delle aziende in relazione l'assistenza ai clienti. (C4) c) Accolgono clienti in simulazioni d'azione, se necessario, in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)	<input type="checkbox"/>						1° semestre: in relazione a d2.2 - d2.5 a) Conoscere i principi retorici in relazione a: <ul style="list-style-type: none"> • Fiducia in sé stessi • Aspetto e comportamento (galateo) • Valori b) Confrontare il contenuto di diverse dichiarazioni di missione in relazione all'assistenza ai clienti: <ul style="list-style-type: none"> • Corporate behaviour/Comportamento aziendale • Sfera ambientale • Concetto di base • Principi di base delle linee di guida c) Capacità di accoglienza dei clienti: <ul style="list-style-type: none"> • Condurre dialoghi sull'assistenza agli ospiti • Sostenere una semplice conversazione • Spiegare le offerte
d2.2-SP Aspetto personale Descrivono e confrontano le regole di comunicazione e i loro effetti. (C3)	<input type="checkbox"/>						1° semestre: In relazione a d2.1 - d2.5 Possono: <ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione: verbale, non verbale, paraverbale • Il modello mittente-ricevente secondo Watzlawick. applicare in modo appropriato per il destinatario

Obiettivi di valutazione della scuola professionale	1	2	3	4	5	6	suggerimenti
<p>d2.3-SP Igiene personale Descrivono le misure per l'igiene personale e la cura del corpo, nonché le caratteristiche di un abbigliamento pulito, intatto e indossato correttamente. (C2)</p>	<input type="checkbox"/>						1° semestre: in relazione a d2.1 - d2.5 / b4.5
<p>d2.5-SP Assistenza ai clienti a) Descrivono le caratteristiche di un'assistenza di successo e orientato al cliente. (C2) b) Assistono i clienti durante le simulazioni d'azione, assicurano del loro benessere e della loro soddisfazione, tenendo conto della diversità e dell'inclusione, se necessario, in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)</p>	<input type="checkbox"/>						1° semestre: In relazione a d2.1 - d2.4 Temi: <ul style="list-style-type: none"> • Vendita attiva/passiva • Vendite supplementari • Consigliare, spiegare • Gruppi di ospiti con caratteristiche speciali (handicap, restrizioni) • Valutazione dei bisogni nella comunicazione
<p>d2.6-SP Congedo dai clienti Congedano i clienti durante simulazioni d'azione, se necessario, in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)</p>		<input type="checkbox"/>					1° semestre: Riferimento a d2.1 - d2.5 2° semestre: Temi: <ul style="list-style-type: none"> • Congedo degli ospiti, anche in inglese. • Momento del congedo. • Modi di congedo.

Competenza operativa d3: Consigliare e fornire ai clienti prodotti e servizi Gli impiegati di gastronomia standardizzata consigliano i loro clienti per la scelta di prodotti e servizi. Fanno raccomandazioni e segnalano agli clienti le caratteristiche particolari, come allergeni, ingredienti, offerte speciali, promozioni o metodi di produzione, nonché pietanze vegetariane e vegane. Una volta ricevuto l'ordine, servono i clienti.							
Obiettivi di valutazione della scuola professionale	1	2	3	4	5	6	suggerimenti
d3.1-SP Verificare le esigenze a) Gli impiegati di gastronomia standardizzata confrontano i metodi e le procedure per verificare le esigenze dei clienti. (C4) b) Analizzano le diverse esigenze dei clienti e le confrontano con l'offerta della loro azienda. (C4)		<input type="checkbox"/>					2° semestre: Temi: <ul style="list-style-type: none"> • Sondaggi per gli ospiti • Ricerche di mercato (primarie/secondarie) • Feedback • Soddisfazione degli ospiti • Colloqui con gli ospiti
d3.2-SP Consulenza a) Descrivono le diverse tecniche di vendita e le caratteristiche dei colloqui di vendita. (C2) b) Descrivono vari modi agli clienti per portare con sé i propri avanzi di pietanze e bevande. (C2)			<input type="checkbox"/>				1° semestre: Riferimento a c2.8 / d2 2° semestre: Riferimento a d6.3 3° semestre: Temi: <ul style="list-style-type: none"> • Vendere attivamente • Cultura del feedback • Conduzione del dialogo • Tecniche di interrogazione • Valutazione dei bisogni • Principio AIDA • Sprechi di derrate alimentari

Obiettivi di valutazione della scuola professionale	1	2	3	4	5	6	suggerimenti
<p>d3.3-SP Riferimento alle caratteristiche speciali</p> <p>a) Ricercano e descrivono caratteristiche speciali degli alimenti, prodotti e servizi, se necessario, in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C4)</p> <p>b) Descrivono i vantaggi dei prodotti stagionali, regionali, vegetariani e vegani e spiegano le relative etichette. (C3)</p>			<input type="checkbox"/>				<p>1° semestre: Riferimento a b1.1 / c2.8 / d2 2° semestre: Riferimento a b4.3 3° semestre: Temi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stagionalità • Differenze dei label • Qualità • Caratteristiche speciali: sapore, qualità, vendita • Ingredienti • Preparazione, cottura frontale • Forme speciali di servizio
<p>d3.4-SP Servire</p> <p>Descrivono le basi dei tipi di servizio e li assegnano a pietanze e bevande. (C3)</p>		<input type="checkbox"/>					<p>1° semestre: Riferimento a c3.2 / d2 2° semestre: Temi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipi di servizio • Opzioni di presentazione per diverse pietanze e bevande

Competenza operativa d4: Gestire le richieste dei clienti relative a eventi, prodotti, offerte e servizi Le aziende della gastronomia standardizzata offrono spesso la possibilità di organizzare eventi di grandi dimensioni. Ma sono tipiche anche altre offerte come il catering e servizi per le conferenze. Gli impiegati di gastronomia standardizzata gestiscono corrispondenti richieste dei clienti. A tal fine, registrano i dati dei clienti e li trasmettono ai reparti competenti.							
Obiettivi di valutazione della scuola professionale	1	2	3	4	5	6	suggerimenti
d4.1-SP Gestione delle richieste di eventi Gli impiegati di gastronomia standardizzata descrivono le caratteristiche speciali e le peculiarità delle richieste dei clienti per gli eventi. (C2)				<input type="checkbox"/>			4° semestre: Temi: <ul style="list-style-type: none"> • Rispondere a semplici richieste di informazioni • Determinare le esigenze del cliente • Liste di controllo per la richiesta di informazioni • Conoscere le offerte per gli eventi
d4.2-SP Gestione delle richieste di offerte e servizi Descrivono i processi tipici per la gestione delle richieste di offerte e servizi e creano mezzi ausiliari personali. (C5)				<input type="checkbox"/>			1° semestre: Riferimento ad a2 4° semestre: Definire le fasi del processo, ricavarne le procedure e sviluppare mezzi ausiliari (ad esempio, liste di controllo).
d4.3-SP Ordinazioni di eventi Calcolano gli indicatori operativi degli eventi. (C3)				<input type="checkbox"/>			2° semestre: Riferimento a3 3° semestre: Riferimento a b1 4° semestre: Calcolare da: <ul style="list-style-type: none"> • Fatturato netto per ospite • Costi della merce in relazione al numero di ospiti per evento • Tempi di consegna

Obiettivi di valutazione della scuola professionale	1	2	3	4	5	6	suggerimenti
d4.4-SP Ordinazioni di offerte e servizi Calcolano gli indicatori operativi per le offerte e i servizi. (C3)				<input type="checkbox"/>			4° semestre: In relazione a d4.3
d4.5-SP Registrazione dei dati di clienti Confrontano diversi modi di registrare i dati dei clienti e riflettono sulla loro utilità. (C5)				<input type="checkbox"/>			1° semestre: 2° semestre: Riferimento a5.1 3° semestre: 4° semestre: Temi: <ul style="list-style-type: none"> • Opportunità di raccogliere dati sui clienti • Aspetti legali per la protezione dei dati • Cosa si fa con i dati dei clienti? • Utilizzo dei dati nel lavoro quotidiano • Vantaggi svantaggi delle opzioni
d4.6-SP Trasmissione di informazioni Ricercano i vari canali informativi tipici dell'azienda e i reparti responsabili di diversi tipi d'informazioni. (C4)					<input type="checkbox"/>		5° semestre: Riferimento a6.1 Temi: <ul style="list-style-type: none"> • Forme di organizzazione • Canali ufficiali • Strumenti informativi con vantaggi e svantaggi • Gerarchie • I reparti e i loro compiti • Problemi di interfaccia / sfide

Competenza operativa d5: Realizzare le attività di vendita e le misure di marketing dell'azienda di gastronomia Gli impiegati di gastronomia standardizzata sono fortemente coinvolti nelle attività di vendita e nelle misure di marketing. Le realizzano.							
Obiettivi di valutazione della scuola professionale	1	2	3	4	5	6	suggerimenti
d5.1-SP Attività di vendita Gli impiegati di gastronomia standardizzata descrivono le basi dei processi di vendita e delle attività di vendita e le applicano in esempi pratici. (C3)						<input type="checkbox"/>	2° semestre: Riferimento a a5.1 / c3.2 / d6.3 4° semestre: Riferimento a d1.4 6° semestre: Approfondimento dei temi: <ul style="list-style-type: none"> • Psicologia delle vendite; fasi del processo di vendita • Vendita attiva e passiva • Progettazione di POS; ausili alla vendita
d5.2-SP Misure di marketing Applicano misure di marketing in esempi pratici. (C3)				<input type="checkbox"/>			4° semestre: Riferimento a5.3 Implementare le misure di marketing: <ul style="list-style-type: none"> • Misure pubblicitarie • Piano d'azione
d5.3-SP Valutazione delle misure di vendita e marketing Valutano l'effetto delle misure di vendita e di marketing durante esempi pratici. (C4)						<input type="checkbox"/>	6° semestre: Temi: <ul style="list-style-type: none"> • Confronto tra teoria ed effettivo • Ricalcolazione dopo l'evento o la settimana promozionale
d5.4-SP Miglioramenti per le misure di vendita e marketing Determinano le misure per aumentare il successo delle misure di vendita e marketing e le applicano durante esempi pratici. (C5)						<input type="checkbox"/>	5° semestre: Riferimento ad a4 6° semestre: Riferimento a d5.1 / d5.3 Temi: <ul style="list-style-type: none"> • Misure per migliorare i dati relativi a d5.3 • Descrivere le soluzioni secondo i principi della psicologia di vendita

Competenza operativa d6: Vendere prodotti e servizi dell'offerta dell'azienda di gastronomia Gli impiegati di gastronomia standardizzata concludono processi di vendita predefiniti per prodotti e servizi. Eseguono processi di pagamento con diversi metodi di pagamento e vendite supplementari di prodotti e servizi.							
Obiettivi di valutazione della scuola professionale	1	2	3	4	5	6	suggerimenti
d6.2-SP Processo di pagamento Gli impiegati di gastronomia standardizzata confrontano e valutano le diverse opzioni di pagamento e le assegnano ai processi di vendita tipici. (C4)		<input type="checkbox"/>					2° semestre: Conoscere i metodi di pagamento: <ul style="list-style-type: none"> • Vantaggi Svantaggi • Metodi di pagamento adeguati per i processi di vendita
d6.3-SP Vendite supplementari Descrivono tipi ed esempi di vendite supplementari e li associano alle situazioni negli esempi pratici. (C3)		<input type="checkbox"/>					1° semestre: Riferimento a d1 2° semestre: Riferimento a d3 Temi: <ul style="list-style-type: none"> • Up-selling, cross-selling anche in inglese • Obbligo legale di vendita ai clienti • Diversi tipi di pietanze in offerta

Competenza operativa d7: Ricevere e gestire i riscontri e i reclami dei clienti in merito all'offerta, ai prodotti e ai servizi Gli impiegati di gastronomia standardizzata sono in contatto con i clienti. Ricevono riscontri sull'offerta, sui prodotti e sui servizi. Questo include anche i reclami, che ricevono e gestiscono.							
Obiettivi di valutazione della scuola professionale	1	2	3	4	5	6	suggerimenti
d7.1-SP Ottenere un riscontro Gli impiegati di gastronomia standardizzata confrontano diverse forme e metodi per ottenere un feedback da parte dei clienti e di altri interlocutori, se necessario, in una seconda lingua nazionale o in inglese e li selezionano per gli esempi pratici. (C4)			☐				1° semestre: Riferimento a d2 3° semestre: Temi: <ul style="list-style-type: none"> • Riconoscere i tipi di feedback e assegnare alle situazioni • Vantaggi e svantaggi • Descrivere la procedura
d7.2-SP Ricevere riscontri e reclami Descrivono i metodi per ricevere i feedback e i reclami dei clienti sull'offerta, sui prodotti e sui servizi e li applicano durante le simulazioni d'azione, se necessario, in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)			☐				1° semestre: Riferimento a d2 3° semestre: insieme a d7.1 Temi: <ul style="list-style-type: none"> • Processo di reclamo • Condurre una conversazione di feedback • Regole di comunicazione secondo Mehrabian
d7.3-SP Gestione dei riscontri e dei reclami Descrivono diverse procedure e metodi per gestire i feedback e i reclami dei clienti sull'offerta, sui prodotti e sui servizi e confrontano le misure orientate alla soluzione. (C5)					☐		5° semestre: Temi: <ul style="list-style-type: none"> • Procedura di reclamo verbale/scritta • Confronta le soluzioni • Casi speciali (ad es. un ospite abituale che continua a tornare e si lamenta ancora) • Seguire ulteriormente l'ospite

Obiettivi di valutazione della scuola professionale	1	2	3	4	5	6	suggerimenti
<p>d7.5-SP Documentazione dei reclami Confrontano i feedback e i reclami documentati dei clienti e identificano i punti di forza e di debolezza. (C4)</p>					<input type="checkbox"/>		<p>5° semestre:</p> <p>Temi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrazione sistematica • Confronto tra casi simili • Effetto della registrazione sistematica • Analisi della procedura

