



## Documenti di riferimento

all'ordinanza della SEFRI del 04 ottobre 2024 sull'istruzione professionale di base e sulla formazione professionale di base per le persone con disabilità.

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

**Addetta di gastronomia standardizzata CFP/  
Addetto di gastronomia standardizzata CFP**

Numero di lavoro 79010

Numero di lavoro 79012



# Indice

<b>Impiegata di gastronomia standardizzata AFC/ Impiegato di gastronomia standardizzata AFC .....</b>	<b>1</b>
<b>Addetta di gastronomia standardizzata CFP/ Addetto di gastronomia standardizzata CFP .....</b>	<b>1</b>
<b>1 introduzione .....</b>	<b>1</b>
<b>2 Situazioni di riferimento .....</b>	<b>2</b>
2.1 AFC: Situazione di riferimento 1 .....	2
2.2 AFC: Situazione di riferimento 2 .....	3
2.3 AFC: Situazione di riferimento 3 .....	4
2.4 CFP: Situazione di riferimento 1 .....	5
2.5 CFP: Situazione di riferimento 2 .....	5
2.6 CFP: Situazione di riferimento 3 .....	6
<b>3 Aziende di riferimento .....</b>	<b>7</b>
3.1 Azienda di riferimento 1: Quickservice .....	7
3.2 Azienda di riferimento 2: Ristorazione per il trasporto .....	7
3.3 Azienda di riferimento 3: Ristorazione commerciale .....	8
3.4 Azienda di riferimento 4: Ristorazione del personale .....	8
3.5 Azienda di riferimento 5: specifica per il luogo (evento, fiera, servizio completo) .....	8

Documenti di riferimento

Impiegato di gastronomia standardizzata AFC/Impiegato di gastronomia standardizzata AFC

Addetta di gastronomia standardizzata CFP/Addetto di gastronomia standardizzata CFP

## **1 introduzione**

I documenti di riferimento costituiscono una raccolta di esempi che possono essere utilizzati durante la formazione professionale di base dei tre luoghi di formazione. I documenti di riferimento comprendono situazioni e aziende di riferimento.

Nelle scuole professionali, i documenti di riferimento sono utilizzati per esempi pratici in cui, ad esempio, le situazioni e le aziende di riferimento possono essere collegate individualmente. I documenti di riferimento servono come ausilio e aiutano per organizzare le lezioni in modo orientato all'azione.

Nelle aziende di tirocinio e nei corsi interaziendali, i compiti pratici specificati sono collegati ai documenti di riferimento.

## 2 Situazioni di riferimento

In tre diverse situazioni di riferimento, vengono descritte le azioni che collegano le varie competenze operative dell'Impiegata di gastronomia standardizzata AFC/Impiegato di gastronomia standardizzata AFC o Addetta di gastronomia standardizzata CFP/Addetto di gastronomia standardizzata CFP. Esse costituiscono il quadro di riferimento per varie azioni specifiche.

I compiti pratici in azienda e i corsi interaziendali si riferiscono alle situazioni di riferimento.

### 2.1 AFC: Situazione di riferimento 1

#### Campi di competenze operative A e B:

A: Pianificazione dei processi

B: Gestione di prodotti e servizi

#### Situazione iniziale:

- Azienda di riferimento 4 Ristorazione del personale

L'impiegata di gastronomia standardizzata AFC pianifica un'attività di vendita. Ha l'ordine di aumentare le vendite di determinati prodotti con un banco corrispondente. (a5) A questo scopo ha a disposizione materiale per la decorazione e l'etichettatura, che posiziona secondo un concetto di decorazione predefinito. L'impiegata di gastronomia standardizzata AFC pianifica l'utilizzo delle postazioni di lavoro necessarie con l'infrastruttura appropriata. Durante la preparazione, si assicura che il flusso degli ospiti non sia compromesso e mette a disposizione gli strumenti di controllo necessari. (a2)

Al momento della pianificazione, l'impiegata di gastronomia standardizzata AFC inizia con i locali e le infrastrutture necessarie (a2). Poiché lo spazio viene utilizzato in modo molto diverso, ha la possibilità di organizzarlo in modo indipendente. Nella pianificazione tiene conto dei percorsi previsti dai clienti, del posizionamento del banco di vendita con la possibilità di rifornimenti successivi. Per assicurarsi che gli spazi e i locali siano arredati secondo le sue idee, dell'impiegata di gastronomia standardizzata AFC, elabora uno schizzo che trasmette al servizio logistico della struttura, insieme al formulario specifico compilato.

Utilizza le cifre di riferimento dell'azienda per calcolare la quantità di cibo necessario(a3).

Quattro persone assistono i clienti e il banco. L'impiegata di gastronomia standardizzata AFC pianifica i collaboratori per il servizio e l'assistenza dei clienti e assegna loro aree di responsabilità specifiche (a1). Li fa familiarizzare con i loro compiti e li istruisce (a6).

La pianificazione dell'evento comprende anche il calcolo dei costi (a4). L'impiegata di gastronomia standardizzata AFC può concentrarsi sul calcolo dei costi del servizio del personale e delle infrastrutture. Confronta i costi calcolati con il preventivo del suo supervisore e glieli presenta.

L'impiegata di gastronomia standardizzata AFC controlla le scorte di derrate alimentari, i materiali per la decorazione e il materiale per la dichiarazione delle derrate, nel magazzino (b5). Ordina le infrastrutture e gli alimenti necessari in base alle sue esigenze e alle derrate alimentari disponibili (b1/b6).

Il cibo e i materiali di decorazione arrivano un giorno prima del pranzo. L'impiegata di gastronomia standardizzata riceve la merce e la controlla. Valuta se la merce è quella ordinata, se è completa e se è della qualità richiesta (b2). Nota alcune mancanze / carenze nelle verdure. Lo fa presente al suo supervisore, che contatta il fornitore. L'impiegata di gastronomia standardizzata AFC registra la merce

Documenti di riferimento

Impiegato di gastronomia standardizzata AFC/Impiegato di gastronomia standardizzata AFC

Addetto di gastronomia standardizzata CFP/Addetto di gastronomia standardizzata CFP

come merce in arrivo (b3). Si assicura che gli alimenti siano stoccati e dichiarati correttamente (b4).  
Pone particolare attenzione all'igiene, alla pulizia, all'ordine e alla sicurezza del magazzino.

Prima dell'arrivo dei clienti, controlla la completezza, la quantità e la qualità dei locali, delle pietanze e delle bevande. Per farlo, utilizza strumenti di controllo che ha creato e parzialmente adattato per l'evento (a4). Nota delle mancanze riguardo un contorno a base di carboidrati, e lo mostra alla persona responsabile in cucina. Questa persona ha il tempo necessario per correggere le mancanze / carenze in tempo utile. Il guardaroba mobile deve essere spostato prima dell'arrivo degli ospiti (a2). A questo punto tutto è pronto per il catering del gruppo del seminario.

#### **Altri esempi:**

- Al posto di un gruppo in viaggio, una festa di compleanno per bambini, un congresso, una cena di Natale, un gruppo di seminari, un gruppo di collaboratori del settore edile.
- Sono possibili altre forme di alimentazione e allergie, come quella vegana, alla frutta a guscio, alle noci, al pesce, intolleranza al lattosio, al glutine, ecc.

## **2.2 AFC: Situazione di riferimento 2**

### **Campi di competenze operative A e C:**

A: Pianificazione dei processi

C: Preparazione di pietanze e bevande

### **Situazione iniziale:**

- Tutte le aziende di riferimento

Oggi, l'impiegato di gastronomia standardizzata AFC è incaricato di lavorare in cucina. Qui vengono prodotti i cibi per il ristorante e per il servizio di consegna a domicilio. Quando inizia a lavorare, prepara i macchinari necessari per preparare le pietanze e le bevande dell'offerta odierna (c1). Prima di utilizzare i macchinari, controlla che sono puliti e sicuri. A questo scopo utilizza delle liste di controllo (a2). Si accorge di un problema nel controllo della temperatura di una friggitrice e lo segnala al responsabile.

L'offerta alimentare è predeterminata e si basa sul concetto aziendale. Il fabbisogno di derrate alimentari per la settimana successiva si basa su indici aziendali specifici. L'impiegato di gastronomia standardizzata AFC determina il numero di clienti previsto (a4) in base alle registrazioni e ai valori empirici. Su questa base, calcola la quantità di derrate alimentari necessarie (a3).

L'impiegato di gastronomia standardizzata AFC prepara le pietanze e le bevande insieme a tutto il team. Seguono attentamente le ricette fornite dall'azienda (c2). Una nuova dipendente è responsabile del rifornimento del buffet del pranzo. L'impiegato di gastronomia standardizzata AFC la istruisce (a6) sulla produzione di pietanze e bevande e sulla loro finizione per il buffet (c3). Durante la produzione di cibo e bevande, l'impiegato di gastronomia standardizzato AFC controlla ripetutamente la qualità dei prodotti e la loro finizione e documenta i controlli (c5). Deve aiutare più volte la nuova dipendente, che a volte rimane indietro con la produzione e la finizione di cibi e bevande.

Quando la maggior parte degli ospiti se ne è andata, il team riordina la cucina. L'impiegato di gastronomia standardizzata AFC pulisce i dispositivi e i macchinari usati. Nel farlo, segue le direttive riguardo alle normative di igiene, sicurezza sul lavoro e protezione della salute (c4).

### **Altri esempi:**

- Altri macchinari come friggitrice, griglia o steamer al posto dell'affettatrice
- Altre presentazioni dei cibi al posto del servizio sul piatto, ad esempio banconi, espositori, buffet.

## 2.3 AFC: Situazione di riferimento 3

### Campi di competenze operative A e D:

A: Pianificazione dei processi

D: Vendita di prodotti e assistenza ai clienti

### Situazione iniziale:

- Tutte le aziende di riferimento

L'impiegata di gastronomia standardizzata festeggia il suo decimo anniversario. Questa occasione viene celebrata con un "open day" (d5). La consueta offerta di cibo e bevande sarà integrata oggi da un banco di prodotti speciali. Nell'ambito di una promozione vengono offerte diverse specialità della casa e prodotti di merchandising originali in un pop-up store.

L'impiegata di gastronomia standardizzata AFC riceve l'ordine di decorare l'area ospiti e il banco dei cibi (d1). A questo scopo le viene fornito materiale decorativo e di etichettatura, che posiziona secondo un concetto decorativo predefinito. Il pop-up store è organizzato dal reparto marketing e arredato da collaboratori esterni.

L'impiegata di gastronomia standardizzata AFC accoglie i clienti in arrivo (d2) e richiama la loro attenzione sull'offerta di cibo e bevande e sul pop-up store (d3). Un cliente capisce solo l'inglese e chiede del pane senza glutine, che l'impiegata di gastronomia standardizzata gli fornisce dalla cucina. Gli mostra anche possibili cibi adatti a lui e lo assiste e consiglia per la scelta del tè nero. Il cliente sceglie una varietà speciale, che l'impiegata di gastronomia standardizzata AFC prepara per lui in modo professionale. Durante l'evento, assiste, consiglia e serve gli ospiti. Diversi clienti acquistano le specialità e i prodotti di merchandising offerti nel pop-up store (d6). L'impiegata di gastronomia standardizzata AFC svolge l'intero processo di vendita e fattura le consumazioni. Verso la fine dell'evento, congeda gli ospiti e li informa che possono partecipare a un sondaggio con concorso. I clienti possono compilare una scheda di feedback e, se forniscono il loro indirizzo, partecipano all'estrazione di un premio per un pasto di compleanno.

Alla fine dell'evento, l'impiegata di gastronomia standardizzata AFC valuta i riscontri e organizza l'estrazione dei premi con le persone in formazione. Il vincitore viene informato personalmente. (d7)

Un cliente è particolarmente entusiasta dell'"Open Day" e vuole festeggiare con la sua azienda il loro prossimo evento per i loro clienti, nell'azienda di gastronomia standardizzata.

Fissa un appuntamento di consulenza con l'impiegata di gastronomia standardizzata (d4). L'impiegata di gastronomia standardizzata consiglia al cliente una cena speciale. L'ospite decide in tal senso e l'impiegata di gastronomia standardizzata prende l'ordine per l'evento, raccoglie i dati personali e li trasmette alle persone di competenza.

## 2.4 CFP: Situazione di riferimento 1

### Campi di competenze operative A e B

A: Pianificazione dei processi

B: Gestione di prodotti e servizi

### Situazione iniziale:

- Azienda di riferimento 3: Ristorazione commerciale

L'addetta di gastronomia standardizzata CFP riceve dal suo supervisore l'ordine di aiutare a realizzare un'attività di vendita (a3). A tal fine, le viene fornito materiale per la decorazione e l'etichettatura, che deve posizionare in base a un concetto di decorazione specificato. L'addetta di gastronomia standardizzata CFP pianifica l'utilizzo delle postazioni di lavoro necessarie con l'infrastruttura appropriata. Durante la pianificazione, si assicura che il flusso degli ospiti non sia compromesso e prepara gli strumenti di controllo necessari (a1).

L'addetta di gastronomia standardizzata CFP è responsabile della decorazione e dell'etichettatura, nonché della preparazione di pietanze e bevande. Utilizza gli strumenti aziendali per calcolare la quantità di cibo e bevande (a2). Tutti i prodotti vengono stoccati nei vari magazzini. L'addetta di gastronomia standardizzata CFP controlla tempestivamente le scorte (b4) e trasmette le informazioni al responsabile. Quando le pietanze e le bevande vengono consegnate, controlla la merce in arrivo, i materiali per la decorazione e di etichettatura, e li registra nel sistema di gestione del magazzino con il supporto del responsabile (b2). Visto che la quantità di bevande consegnate non corrisponde all'ordine, informa il responsabile (b1).

Prima dell'inizio dell'evento, controlla regolarmente lo stoccaggio di pietanze e bevande, nonché di materiali per la decorazione e l'etichettatura, per garantire il rispetto dei requisiti igienici dell'azienda, e assicura l'ordine e la pulizia del magazzino (b3).

## 2.5 CFP: Situazione di riferimento 2

### Campi di competenze operative A e C:

A: Pianificazione dei processi

C: Preparazione di pietanze e bevande

### Situazione iniziale:

- Tutte le aziende di riferimento

Oggi, l'addetto di gastronomia standardizzata CFP è assegnato a lavorare in cucina. Qui vengono prodotti i cibi per il buffet del ristorante. Quando inizia a lavorare, il suo supervisore gli mostra quali macchinari deve preparare per le pietanze e le bevande offerte oggi (c1). Prima di utilizzare i macchinari, controlla che siano puliti e sicuri. A tal fine utilizza delle liste di controllo (a1). Lo steamer deve essere pulito prima dell'uso.

L'attuale offerta di pietanze e bevande è predeterminata e si basa sul concetto aziendale. L'azienda ha le sue direttive per i requisiti alimentari. L'addetto di gastronomia standardizzata CFP chiede al suo supervisore quali derrate alimentari devono essere preparate, i quantitativi necessari e con quali procedimenti (c2). Il supervisore incarica l'addetto di gastronomia standardizzata CFP di allestire la sua postazione di lavoro. Deve quindi calcolare le quantità di verdure necessarie e prepararle per la successiva lavorazione. Durante la preparazione dei vari cibi, segue le ricette e i metodi di cottura specificati. Si assicura che gli ingredienti siano usati con parsimonia e smaltisce gli avanzi e i rifiuti secondo le specifiche aziendali.

Documenti di riferimento

Impiegato di gastronomia standardizzata AFC/Impiegato di gastronomia standardizzata AFC

Addetto di gastronomia standardizzata CFP/Addetto di gastronomia standardizzata CFP

Prima di presentare i cibi preparati sul buffet, ne controlla la qualità sensoriale e tecnica (c3). Quindi documenta il lavoro svolto (c5).

Quando la maggior parte dei clienti ha mangiato, l'addetto di gastronomia standardizzata CFP e altri collaboratori riordinano la cucina (c4). Puliscono gli apparecchi e i macchinari e seguono le direttive riguardo alle normative di igiene, sicurezza e salute (c4).

## 2.6 CFP: Situazione di riferimento 3

### Campi di competenze operative A e D:

A: Pianificazione dei processi

D: Vendita di prodotti e assistenza ai clienti

### Situazione iniziale:

- Operazione di riferimento 5: specifica per un sito

L'addetta di gastronomia standardizzata CFP lavora per una grande azienda di eventi. Oggi si svolge un evento culturale con diverse migliaia di spettatori. L'addetto di gastronomia standardizzata CFP è responsabile dell'assistenza e del servizio ai clienti nell'area VIP. Prima del loro arrivo, il team del catering prepara l'area degli ospiti (d1). In seguito, vengono serviti gli antipasti e le bevande. Il supervisore attribuisce grande importanza ad una presentazione accattivante di pietanze e bevande. Tutti i collaboratori devono essere cordiali e attenti con i clienti, accogliendoli e assistendoli di conseguenza (d2).

L'addetto di gastronomia standardizzata CFP viene assegnato all'accoglienza dei clienti. Accoglie i clienti e spiega loro lo svolgimento dell'aperitivo. Il suo secondo compito è il servizio delle bevande. Versa ai clienti bevande fresche oppure le procura, se i clienti hanno desideri speciali. Poiché vengono offerti diversi tipi di vino, fornisce consulenza agli interessati sulla scelta del vino e degli stuzzichini da abbinare (d3).

Durante l'aperitivo VIP, l'organizzatore dell'evento vende articoli di merchandising abbinati all'evento. Prima che i clienti lascino l'area VIP per partecipare all'evento, hanno la possibilità di acquistare gli articoli. L'addetta di gastronomia standardizzata CFP aiuta il team di vendita (d4/d5).

Prima che gli ospiti lascino l'evento, un cliente le si avvicina comunicandole che alcuni degli antipasti non erano più caldi quando li ha ricevuti. Lei trasmette immediatamente questa informazione al responsabile (d6).

### 3 Aziende di riferimento

Le aziende di riferimento descrivono diversi concetti operativi in cui una situazione può essere gestita in modo diverso. La selezione di diverse aziende di riferimento dovrebbe rendere più facile pensare fuori dagli schemi. Le scuole professionali, in particolare, possono utilizzare le aziende di riferimento negli esempi pratici delle loro lezioni. Le aziende di riferimento fungono da ausilio e aiutano a organizzare le lezioni in modo orientato all'azione in tutti i segmenti della gastronomia standardizzata.

#### 3.1 Azienda di riferimento 1: Quickservice

<b>Forma di offerta:</b>	Counter, parzialmente servito, su vassoio, take away, drive through
<b>Sedi:</b>	città di medie dimensioni
<b>Clienti al giorno:</b>	800
<b>Infrastruttura:</b>	2 linee di produzione, ordinazione tramite APP, bancone, drive, chiosco, area giochi
<b>Offerta:</b>	Hamburger, patatine fritte, bevande, snack (combo), dessert, caffè, frappé
<b>Acquisto</b>	Alto grado di CF

#### 3.2 Azienda di riferimento 2: Ristorazione per il trasporto

<b>Forma di offerta:</b>	Counter frontcooking, freechoice-buffet, caffetteria, take-away
<b>Sedi:</b>	Autostrada
<b>Clienti:</b>	da 2000 a 5000
<b>Infrastruttura:</b>	Secondo la modalità dell'offerta; postazione di sbarazzo, posti a sedere all'interno e all'esterno, parco giochi.
<b>Offerta:</b>	Prima colazione, Fuori dall'acqua, Pasta, Pizza, Griglia, Insalata, Wok (Asia), Panino, Dessert, Bar, Succhi di frutta, (Alcool?)
<b>Acquisto:</b>	tutti i gradi CF

### 3.3 Azienda di riferimento 3: Ristorazione commerciale

<b>Forma dell'offerta:</b>	Counter frontcooking, freechoice-buffet, caffè self-service, vetrina bevande, offerta per bambini
<b>Sedi:</b>	Centro commerciale in periferia della città
<b>Clienti:</b>	1500
<b>Infrastruttura:</b>	Secondo la modalità dell'offerta; postazione di sbarazzo, posti a sedere all'interno e all'esterno, angolo per bambini, posti a sedere per le varie esigenze degli ospiti.
<b>Offerta:</b>	Offerta della colazione, menu del giorno, griglia, buffet caldo e insalata (a scelta), panino, dessert (combo), succhi di frutta.
<b>Acquisti:</b>	Tutti i gradi di CF; fornitura tramite produzione centralizzata, approvvigionamento dal negozio degli alimentari, stagionale.

### 3.4 Azienda di riferimento 4: Ristorazione del personale

<b>Forma dell'offerta:</b>	Counter con frontcooking, freechoice-buffet, caffetteria, gestione sale riunioni
<b>Sedi:</b>	Mensa in un'azienda del settore finanziario o informatico
<b>Clienti:</b>	400 dalle esigenze più semplici a quelle più sofisticate
<b>Infrastruttura:</b>	Secondo la modalità dell'offerta; postazione di sbarazzo
<b>Offerta:</b>	Menu settimanale, pianificazione delle promozioni (settimane a tema), pranzo di lavoro, insalata, panino, dessert, stazioni di caffè ai piani, bevande analcoliche
<b>Acquisti:</b>	tutti i gradi CF, regionale

### 3.5 Azienda di riferimento 5: specifica per il luogo (evento, fiera, servizio completo)

<b>Forma dell'offerta:</b>	Spettatori al banco, servizio completo, sala VIP, area per seminari
<b>Sedi:</b>	Stadio
<b>Clienti:</b>	Varia da evento a evento
<b>Infrastruttura:</b>	Parcheggio, servito dai trasporti pubblici, secondo la modalità dell'offerta
<b>Offerta:</b>	varia da evento a evento, specialità regionale
<b>Acquisti:</b>	tutti i gradi CF, regionale

