



Programma di formazione per i corsi interaziendali

relativo all'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 dei corsi interaziendali	1
3	Orientamento metodologico-didattico	1
4	Compiti del programma di formazione per i CI	2
5	Condizioni generali	2
6	Documenti di riferimento	2
7	Compiti pratici per i corsi interaziendali	2
8	Valutazione delle prestazioni nei CI	3
9	Materiale didattico	3
10	Panoramica generale del programma di formazione	4
11	Assegnazione degli obiettivi di valutazione ai CI da 1 a 5	10
11.1	Corso interaziendale 1.....	10
11.2	Corso interaziendale 2.....	17
11.3	Corso interaziendale 3.....	21
11.4	Corso interaziendale 4.....	23
11.5	Corso interaziendale 5.....	27

1 Introduzione

Questo programma di formazione 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 nel luogo di formazione corsi interaziendali.

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

Il programma di formazione ha lo scopo di aiutare gli istruttori dei CI a trasmettere i contenuti in modo strutturato e sistematico e a guidare le persone in formazione.

2 Obiettivi dei corsi interaziendali

I corsi interaziendali (CI) completano la formazione delle persone in formazione che si stanno formando per diventare Impiegata di gastronomia standardizzata AFC/Impiegato di gastronomia standardizzata AFC presso le loro aziende di formazione e presso la scuola professionale. I CI forniscono alle persone in formazione competenze professionali specifiche del settore e li supportano nello sviluppo di competenze metodologiche, sociali e personali.

I centri di formazione dei CI sono considerati come una compensazione (livellamento) delle competenze pratiche insegnate in modo diverso nelle aziende. Le persone in formazione possono approfondire l'esperienza pratica acquisita nelle aziende e imparare cose nuove. Il contenuto dell'apprendimento comprende argomenti e attività pratiche di tutti i campi delle competenze operative. Le nuove conoscenze acquisite devono essere applicate e consolidate in diverse situazioni. Un aspetto importante è la riflessione su ciò che è stato appreso e su come si inserisce nel processo di apprendimento.

Inoltre, durante i CI, le persone in formazione vengono preparate ai requisiti che dovranno raggiungere e dimostrare nella procedura di qualificazione pratica.

3 Orientamento metodologico-didattico

L'obiettivo dei corsi interaziendali è promuovere un alto grado di corresponsabilità e indipendenza da parte delle persone in formazione. Con l'aumento delle attività di apprendimento autodirette nella formazione professionale, le persone in formazione vengono portate a pensare e ad agire in modo autonomo. Un comportamento rispettoso, tollerante e un rapporto professionale riferito alla formazione, costituiscono la base della collaborazione tra le persone in formazione e gli istruttori dei CI.

Con la digitalizzazione e il cambiamento della concezione dell'apprendimento, anche il ruolo dell'istruttore dei CI sta cambiando. Il suo ruolo si sta spostando sempre di più da istruttore di conoscenze e competenze che controlla il processo di apprendimento a quello di coach che accompagna il processo di apprendimento. Le pubblicazioni di riferimento e i contenuti specifici forniti dagli editori o da altri fonti, completano le conoscenze e le competenze personali degli istruttori dei CI.

4 Compiti del programma di formazione per i CI

Come base per il programma di formazione dei corsi interaziendali valgono le seguenti disposizioni di legge: Ordinanza sulla formazione professionale di base per Impiegata di gastronomia standardizzata AFC/Impiegato di gastronomia standardizzata AFC e il piano di formazione del 04 ottobre 2024.

- Il programma di formazione per i CI definisce gli obiettivi di valutazione per i corsi interaziendali e fornisce raccomandazioni per l'attuazione pratica.
- Il programma di formazione per i CI è una guida per la pianificazione e la valutazione delle lezioni dei corsi interaziendali.
- Il programma di formazione per i CI serve come base per lo sviluppo dei programmi dei corsi, che tengono conto delle attuali condizioni specifiche professionali, del personale e del quadro organizzativo nei corsi interaziendali.

5 Condizioni generali

I responsabili e gli istruttori dei CI elaborano insieme il programma individuale dei corsi per i vari centri di formazione dei CI.

- In relazione allo sviluppo e alla promozione delle competenze professionali, la progettazione pedagogica/didattica dei corsi interaziendali 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 dei CI.
- La tabella dei corsi definita nell'ordinanza sulla formazione professionale di base è vincolante.
- Oltre al campo obbligatorio del programma di formazione per i corsi interaziendali, i centri di formazione CI possono scegliere di integrare e sviluppare ulteriori campi nella propria pianificazione interna dei corsi.

Gli argomenti sono trattati in modo trasversale e sono in parte interconnessi con l'insegnamento professionale nelle scuole professionali e con il programma di formazione in azienda. Informazioni più dettagliate riguardo al profilo di qualificazione, alla procedura di qualificazione, alle 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 in tutte e tre le sedi di apprendimento. I documenti di riferimento comprendono una situazione di riferimento e aziende di riferimento. Nel luogo di formazione pratica, i documenti di riferimento servono come quadro di riferimento per i compiti pratici nella formazione pratica, per le esercitazioni e come esempi pratici.

7 Compiti pratici per i corsi interaziendali

Un compito pratico è una guida didattica per un'attività definita e predefinita. Definisce l'attività (un compito), la materia da apprendere (ad esempio, in relazione alla situazione di riferimento o aziende di riferimento) e gli indicatori (criteri di valutazione) definiti. Le sottostanti risorse e le competenze operative da sviluppare sono legate al compito pratico, nonché ai rispettivi obiettivi di valutazione del piano di formazione.

Nei corsi interaziendali, i compiti pratici sono collegati ai documenti di riferimento. In questo modo, la situazione di riferimento può costituire il quadro da cui derivare i compiti (di gruppo), con le aziende di riferimento e gli elenchi di riferimento e utilizzati per la realizzazione.

Ogni compito pratico è arricchito dalle conoscenze professionali associate come contenuto (parti di conoscenza necessari per l'elaborazione) della WIGL.

Non è previsto alcun compito pratico per l'ultimo corso interaziendale. Durante il CI 5 si svolge un evento specifico presso il rispettivo centro di formazione pratica. La pianificazione per la realizzazione avviene nel CI 4 attraverso un incarico di lavoro di preparazione (vedi colonna informativa per il CI 4).

8 Valutazione delle prestazioni nei CI

Ai sensi dell'art. 16 dell'ordinanza sulla formazione professionale di base, i fornitori dei corsi interaziendali sono tenuti a documentare le prestazioni delle persone in formazione sotto forma di una verifica delle competenze (rapporto dei CI) per ogni corso interaziendale. Questo feedback si basa sul rapporto dei CI. Si raccomanda inoltre di fornire alle persone in formazione un feedback orale generale, inteso come una retrospettiva giornaliera alla fine di ogni giornata.

Sono stati sviluppati cinque diversi rapporti dei CI per tenere meglio conto dei vari livelli di formazione delle persone in formazione. Utilizzando lo strumento WIGL, i rapporti dei CI possono essere compilati, inviati e archiviati direttamente in formato digitale. Inoltre, i rapporti dei CI sono disponibili per il download sulla homepage di Hotel & Gastro formation Svizzera.

Utilizzando lo strumento WIGL in formato digitale, le persone in formazione hanno l'opportunità di riflettere sulla loro giornata e di effettuare un'autovalutazione basata sul proprio rapporto dei CI. Questa autovalutazione è poi disponibile per l'istruttore quando compila il rapporto dei CI e mostra le discrepanze tra l'autovalutazione e la valutazione esterna.

9 Materiale didattico

Per i corsi interaziendali, l'organizzazione del mondo del lavoro (Hotel & Gastro formation Svizzera), in collaborazione con la WIGL, ha sviluppato diversi supporti didattici digitali, accessibili tramite la piattaforma WIGL.

10 Panoramica generale del programma di formazione

obiettivi di valutazione CI 1	obiettivi di valutazione CI 2	obiettivi di valutazione CI 3	obiettivi di valutazione CI 4	obiettivi di valutazione CI 5
CCO A: Pianificazione dei processi				
a1 Pianificare l'impiego dei collaboratori nella gastronomia standardizzata				
	a1.1-CI Pianificazione degli orari di lavoro		a1.3-CI Comunicazione di compiti e caratteristiche speciali	
a2 Pianificare e allestire le infrastrutture e le postazioni di lavoro per l'assistenza ai clienti e l'adempimento dei servizi				
a2.1-CI Pianificazione delle infrastrutture e le postazioni di lavoro a2.3-CI Allestimento le postazioni di lavoro				
a3 Determinare e calcolare il fabbisogno di prodotti e ingredienti e pianificare la lavorazione				
a3.1-CI Determinare del fabbisogno a3.3-CI Pianificazione della lavorazione dei prodotti				
a5 Pianificare le attività di vendita e le misure di marketing della gastronomia standardizzata				
			a5.1-CI Pianificazione delle attività di vendita a5.2-CI Pianificazione degli eventi a5.3-CI Pianificare le misure di marketing	
a6 Istruire i collaboratori per quanto riguarda la gestione degli ordini e l'assistenza ai clienti				
		a6.2-CI Istruzione		

obiettivi di valutazione CI 1	obiettivi di valutazione CI 2	obiettivi di valutazione CI 3	obiettivi di valutazione CI 4	obiettivi di valutazione CI 5
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-CI Quantità d'ordine	
b2 Prendere in consegna e controllare gli alimenti e il materiale aziendale per l'assistenza ai clienti e le misure di marketing				
b2.2-CI Controllo delle merci				
b4 Stoccare gli alimenti e il materiale aziendale				
b4.2-CI Stoccaggio degli alimenti b4.3-CI Dichiarazione degli alimenti b4.5-CI Igiene				

obiettivi di valutazione CI 1	obiettivi di valutazione CI 2	obiettivi di valutazione CI 3	obiettivi di valutazione CI 4	obiettivi di valutazione CI 5
CCO C: Preparazione di pietanze e bevande				
c1 Approntare le attrezzature e i macchinari per la preparazione di pietanze e bevande				
c1.1-CI Scelta di attrezzature e macchinari c1.2-CI Approntare e montare attrezzature e macchinari c1.3-CI Controllo del funzionamento di attrezzature e macchinari c1.4-CI Utilizzo di attrezzature e macchinari				
c2 Preparare pietanze e bevande secondo le ricette				
c2.1-CI Manipolazione degli alimenti c2.2-CI Allestire la postazione di lavoro c2.3-CI Calcolare gli ingredienti c2.4-CI Attività d'apprestamento c2.5-CI Preparazione di pietanze e bevande c2.6-CI Finizione di pietanze e bevande c2.7-CI Controllo della qualità di pietanze e bevande c2.8-CI Spreco alimentare c2.9-CI Smaltimento				
c3 Allestire pietanze e bevande e presentarle ai clienti				
c3.1-CI Apprestare pietanze e bevande per l'allestimento e la presentazione		c3.2-CI 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-CI Pulizia della postazione di lavoro c4.2-CI Pulizia di attrezzature e macchinari				

obiettivi di valutazione CI 1	obiettivi di valutazione CI 2	obiettivi di valutazione CI 3	obiettivi di valutazione CI 4	obiettivi di valutazione CI 5
c5 Assicurare e documentare la qualità della preparazione e della presentazione di pietanze e bevande				
c5.1-CI Specifiche per la preparazione di pietanze e bevande c5.3-CI Rispettare le specifiche per la manipolazione degli alimenti c5.4-CI Documentare il lavoro con gli alimenti	c5.2-CI Rispettare le specifiche per la presentazione degli alimenti			

obiettivi di valutazione CI 1	obiettivi di valutazione CI 2	obiettivi di valutazione CI 3	obiettivi di valutazione CI 4	obiettivi di valutazione CI 5
CCO D: Vendita di prodotti e assistenza ai clienti				
d1 Presentare prodotti e servizi e sistemare le aree destinate ai clienti				
d1.3-CI Sistemare le aree destinate ai clienti	d1.1-CI Presentazione dei prodotti d1.4-CI Progettazione dei punti vendita			
d2 Accogliere, assistere i clienti e congedarsi				
	d2.1-CI Aspetto come oste e accogliere i clienti d2.2-CI Aspetto personale d2.4-CI Riflessione dell'aspetto d2.5-CI Assistenza ai clienti	d2.6-CI Congedo dai clienti		
d3 Consigliare e fornire ai clienti prodotti e servizi				
	d3.1-CI Verificare le esigenze d3.2-CI Consulenza d3.3-CI Riferimento alle caratteristiche speciali d3.4-CI Servire			
d4 Gestire le richieste dei clienti relative a eventi, prodotti, offerte e servizi				
				d4.2-CI Gestione delle richieste di offerte e servizi d4.3-CI Ordinazioni di eventi d4.4-CI Ordinazioni di offerte e servizi
d5 Realizzare le attività di vendita e le misure di marketing dell'azienda di gastronomia				
			d5.1-CI Attività di vendita d5.2-CI Misure di marketing	d5.3-CI Valutazione delle misure di vendita e marketing d5.4-CI Miglioramenti per le misure di vendita e marketing
d6 Vendere prodotti e servizi dell'offerta dell'azienda di gastronomia				
		d6.3-CI Vendite supplementari		

Programma di formazione per i corsi interaziendali
 Impiegata di gastronomia standardizzata AFC/Impiegato di gastronomia standardizzata AFC

obiettivi di valutazione CI 1	obiettivi di valutazione CI 2	obiettivi di valutazione CI 3	obiettivi di valutazione CI 4	obiettivi di valutazione CI 5
d7 Ricevere e gestire i riscontri e i reclami dei clienti in merito all'offerta, ai prodotti e ai servizi				
			d7.1-CI Ottenere un riscontro d7.2-CI Ricevere riscontri e reclami d7.5-CI Documentazione dei reclami	

11 Assegnazione degli obiettivi di valutazione ai CI da 1 a 5

11.1 Corso interaziendale 1

Denominazione del corso:	Gestione degli alimenti, preparazione di pietanze, sistemazione delle aree destinate ai clienti
Durata:	3 giorni nel 1° semestre
Compito pratico:	CPCI_01_AFC

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 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 dei corsi interaziendali	suggerimenti
<p>a2.1-CI Pianificazione delle infrastrutture e le postazioni di lavoro</p> <p>a) Gli impiegati di gastronomia standardizzata pianificano le infrastrutture e le postazioni di lavoro necessarie per l'assistenza ai clienti e per l'adempimento dei servizi, secondo le specifiche e ottimizzano le procedure. (LP2, C3)</p> <p>b) Tengono conto di misure di efficienza energetica nella pianificazione delle infrastrutture e le postazioni di lavoro. (LP2, C3)</p>	<p><i>Durante il CI 1 non è prevista l'assistenza ai clienti.</i></p> <p>Orientarsi in cucina</p>
<p>a2.3-CI Allestimento le postazioni di lavoro</p> <p>Allestiscono le postazioni di lavoro in base alle specifiche del CI e ad altre indicazioni. (LP2, C3)</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 dei corsi interaziendali	suggerimenti
<p>a3.1-CI Determinare del fabbisogno Gli impiegati di gastronomia standardizzata determinano le quantità delle ordinazioni, delle vendite e della produzione in base a vari metodi. (LP2, C5)</p>	
<p>a3.3-CI Pianificazione della lavorazione dei prodotti Applicano metodi di calcolo e pianificazione per la lavorazione di prodotti e ingredienti. (LP2, C3)</p>	

<p>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.</p>	
<p>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.</p>	
obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	suggerimenti
<p>b2.2-CI Controllo delle merci Gli impiegati di gastronomia standardizzata controllano e documentano sistematicamente il ricevimento degli alimenti e il materiale aziendale i secondo le specifiche del CI. (LP2, C4)</p>	<p>Conoscere le basi</p> <p>Collegamento in rete e Creazione di punti di contatto per la teoria e l'azienda</p> <p>Applicare del Buona prassi di fabbricazione/ Buona prassi igienica (BPF/BPI)</p> <p>Manipolare gli alimenti</p>
<p>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.</p>	
obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	suggerimenti
<p>b4.2-CI Stoccaggio degli alimenti Gli impiegati di gastronomia standardizzata stoccano gli alimenti secondo le specifiche del CI. (LP2, C3)</p>	
<p>b4.3-CI Dichiarazione degli alimenti Dichiarano gli alimenti da loro prodotte, secondo le specifiche del CI. (LP2, C3)</p>	
<p>b4.5-CI Igiene Assicurano l'igiene, la pulizia e l'ordine nei locali di stoccaggio. (LP2, C3)</p>	

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 dei corsi interaziendali	suggerimenti
<p>c1.1-CI Scelta di attrezzature e macchinari Gli impiegati di gastronomia standardizzata scelgono le attrezzature e i macchinari adatti per la preparazione di pietanze e bevande. (LP2, C3)</p>	<p>Manipolazione in sicurezza di macchine e apparecchi Applicare del BPF/BPI,</p>
<p>c1.2-CI Approntare e montare attrezzature e macchinari Approntano le attrezzature e i macchinari per la preparazione di pietanze e bevande e rispettano i requisiti di protezione della salute, sicurezza sul lavoro e protezione dell'ambiente. (LP2, C3)</p>	<p>Manipolazione di apparecchi e macchine</p>
<p>c1.3-CI Controllo del funzionamento di attrezzature e macchinari Controllano sistematicamente il funzionamento e la pulizia di attrezzature e macchinari prima di utilizzarli per preparare pietanze e bevande. (LP2, C3)</p>	
<p>c1.4-CI Utilizzo di attrezzature e macchinari Utilizzano attrezzature e macchinari per la preparazione di pietanze e bevande in modo appropriato ed efficiente, nel rispetto dei requisiti della sicurezza sul lavoro, evitando inutili tempi di attesa. (LP2, C3)</p>	

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 dei corsi interaziendali	suggerimenti
c2.1-CI Manipolazione degli alimenti Gli impiegati di gastronomia standardizzata manipolano gli alimenti con attenzione, delicatezza e secondo le specifiche ed evitano gli sprechi alimentari. (LP2, C3)	Familiarizzazione con le basi della preparazione e produzione finizione
c2.2-CI Allestire la postazione di lavoro Preparano una mise en place completa prima di preparare e finire pietanze e bevande, utilizzando sistematicamente mezzi ausiliare e utensili. (LP2, C3)	
c2.3-CI Calcolare gli ingredienti Calcolano le quantità necessarie per la preparazione di pietanze e bevande sulla base di ricette. (LP2, C3)	
c2.4-CI Attività d'apprestamento Apprestano gli alimenti necessari per la lavorazione, lavandoli, mondandoli, tagliandoli o preparandoli secondo una ricetta. (LP2, C3)	
c2.5-CI Preparazione di pietanze e bevande Preparano pietanze e bevande in base a ricette, metodi di cottura e di preparazione. (LP2, C3)	
c2.6-CI Finizione di pietanze e bevande Finiscono pietanze e bevande con diversi metodi di finizione e ne confrontano i risultati. (LP2, C4)	
c2.7-CI Controllo della qualità di pietanze e bevande Controllano la qualità di pietanze e bevande dal punto di vista sensoriale e tecnico. (LP2, C4)	
c2.8-CI Spreco alimentare Evitano lo spreco alimentare e confrontano metodi, tecniche e mezzi ausiliari per ridurre gli sprechi. (LP1, C3)	
c2.9-CI Smaltimento Evitano tutti i tipi di rifiuti, utilizzano i materiali residui e smaltiscono correttamente i rifiuti inevitabili. (LP1, C3)	

<p>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.</p>	
obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	suggerimenti
<p>c3.1-CI Apprestare pietanze e bevande per l'allestimento e la presentazione Gli impiegati di gastronomia standardizzata apprestano pietanze e bevande da allestire e presentare. (LP2, C3)</p>	
<p>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.</p>	
obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	suggerimenti
<p>c4.1-CI Pulizia della postazione di lavoro Gli impiegati di gastronomia standardizzata puliscono il loro postazione di lavoro per la preparazione di pietanze e bevande dopo l'uso. (LP1, C3)</p>	<p>Conoscere i agenti detergenti</p> <p>Applicare i prodotti di dispositivi di protezione di protezione personale</p>
<p>c4.2-CI Pulizia di attrezzature e macchinari Puliscono le attrezzature e i macchinari per la preparazione di pietanze e bevande dopo l'uso e ne assicurano la manutenzione. (LP2, C3)</p>	

<p>Competenza operativa c5: Assicurare e documentare la qualità della preparazione e della presentazione di pietanze e bevande</p> <p>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.</p>	
obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	suggerimenti
<p>c5.1-CI Specifiche per la preparazione di pietanze e bevande</p> <p>Gli impiegati di gastronomia standardizzata implementano gli standard di qualità nella manipolazione degli alimenti. (LP2, C3)</p>	<p>Applicare il BPF/BPI</p> <p>Manipolare gli alimenti</p>
<p>c5.3-CI Rispettare le specifiche per la manipolazione degli alimenti</p> <p>Implementano gli standard di qualità in materia di igiene, protezione della salute, sicurezza sul lavoro e protezione dell'ambiente in relazione degli alimenti. (LP2, C3)</p>	
<p>c5.4-CI Documentare il lavoro con gli alimenti</p> <p>Documentano il lavoro svolto in relazione agli alimenti e riflettono sui risultati. (LP2, C5)</p>	
<p>Campo di competenze operative D: Vendita di prodotti e assistenza ai clienti</p> <p>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.</p> <p>Inoltre, elaborano i reclami e i riscontri (feedback). Se necessario, avviano misure correttive che portano al miglioramento della qualità.</p> <p>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.</p>	
<p>Competenza operativa d1: Presentare prodotti e servizi e sistemare le aree destinate ai clienti</p> <p>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</p>	
obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	suggerimenti
<p>d1.3-CI Sistemare le aree destinate ai clienti</p> <p>Sistemano le aree destinate ai clienti in base alle specifiche e alle misure di promozione delle vendite. (LP2, C3)</p>	

11.2 Corso interaziendale 2

Denominazione del corso: Consulenza e preparazione di bevande
Durata: 4 giorni nel 2° semestre
Compito pratico: CPCI_02_AFC

Campo di competenze operative A: Pianificazione dei processi	
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 dei corsi interaziendali	suggerimenti
a1.1-CI Pianificazione degli orari di lavoro Gli impiegati di gastronomia standardizzata pianificano l'impiego dei collaboratori nei turni in modo sistematico e includono i dati di riferimento aziendali per la pianificazione dei turni. (LP3, C5)	Compiti di gruppo per il CI con il supervisore del turno Completare l'obiettivo di valutazione nel CI 4.
Campo di competenze operative C: Preparazione di pietanze e bevande	
Competenza operativa c5: Assicurare e documentare la qualità della preparazione e della presentazione di pietanze e bevande	
obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	suggerimenti
c5.2-CI Rispettare le specifiche per la presentazione degli alimenti Implementano gli standard di qualità in relazione alla presentazione degli alimenti. (LP2, C3)	
Campo di competenze operative D: Vendita di prodotti e assistenza ai clienti.	
Competenza operativa d1: Presentare prodotti e servizi e sistemare le aree destinate ai clienti	
obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	suggerimenti
d1.1-CI Presentazione dei prodotti Gli impiegati di gastronomia standardizzata presentano prodotti e servizi in modo accattivante, promuovere le vendite e con elementi di design speciali. (LP2, C3)	Gestione del buffet, messa in scena con ospiti reali Consolidamento e approfondimento delle conoscenze pregresse del CI 1
d1.4-CI Progettazione dei punti vendita Progettano punti vendita e riflettono sull'effetto dei principi di vendita, degli ausili per la vendita e degli elementi di design, ad esempio tenendo conto della diversità e dell'inclusione. (LP2, C5)	Ordini di preparazione delle ricette per il CI 3

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 prestato attenzione a presentarsi puliti e cordiali e riflettono sulle loro azioni.	
obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	suggerimenti
<p>d2.1-CI Aspetto come oste e accogliere i clienti Gli impiegati di gastronomia standardizzata fungono da oste nelle simulazioni d'azione e accolgono i clienti, se necessario, in una seconda lingua nazionale o in inglese e riflettono sul loro effetto. (LP2, C5)</p>	
<p>d2.2-CI Aspetto personale Comunicano in modo autentico e cordiale durante le simulazioni d'azione e rispettano le regole di comunicazione. (LP2, C3)</p>	
<p>d2.4-CI Riflessione dell'aspetto Riflettono sull'aspetto e sul comportamento delle persone e ne ricavano le misure per il proprio aspetto. (LP2, C5)</p>	
<p>d2.5-CI Assistenza ai clienti Assistono i clienti durante le simulazioni d'azione, assicurano del loro benessere e della loro soddisfazione, se necessario, in una seconda lingua nazionale o in inglese e riflettono sul loro effetto. (LP3, C5)</p>	

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 dei corsi interaziendali	suggerimenti
d3.1-CI Verificare le esigenze Gli impiegati di gastronomia standardizzata confrontano le diverse esigenze dei clienti e li assegnano a diversi concetti di ristorazione di gastronomia standardizzata. (LP3, C5)	
d3.2-CI Consulenza a) Forniscono consulenza agli clienti su prodotti e servizi durante le simulazioni d'azione, se necessario, in una seconda lingua nazionale o in inglese. (LP3, C5) b) Riflettono sul proprio approccio e sul loro effetto durante i colloqui di consulenza. (LP3, C5)	
d3.3-CI Riferimento alle caratteristiche speciali Indicano agli clienti caratteristiche speciali degli alimenti, prodotti e servizi durante le simulazioni d'azione, utilizzando, se necessario, una seconda lingua nazionale o l'inglese. (LP2, C3)	
d3.4-CI Servire Servono agli clienti pietanze e bevande durante simulazioni d'azione, applicando e confrontando diversi tipi di servizio. (LP2, C4)	

Ripetizione delle competenze operative del CI completato:

- a2 Pianificare e allestire le infrastrutture e le postazioni di lavoro per l'assistenza ai clienti e l'adempimento dei servizi
- a3 Determinare e calcolare il fabbisogno di prodotti e ingredienti e pianificare la lavorazione

- b2 Prendere in consegna e controllare gli alimenti e il materiale aziendale per l'assistenza ai clienti e le misure di marketing
- b3 Registrare l'acquisto e il ritiro degli alimenti e del materiale aziendale
- b4 Stoccare gli alimenti e il materiale aziendale

- c1 Approntare le attrezzature e i macchinari per la preparazione di pietanze e bevande
- c2 Preparare pietanze e bevande secondo le ricette
- c4 Pulire le attrezzature e i macchinari per la preparazione di pietanze e bevande nonché la postazione di lavoro
- c5 Assicurare e documentare la qualità della preparazione e della presentazione di pietanze e bevande

- d1 Presentare prodotti e servizi e sistemare le aree destinate ai clienti

11.3 Corso interaziendale 3

Denominazione del corso: Analisi sensoriale, assistenza ai clienti (congedarsi)
Durata: 4 giorni nel 3° semestre
Compito pratico: CPCI_03_AFC

Campo di competenze operative A: Pianificazione dei processi	
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 dei corsi interaziendali	suggerimenti
a6.2-CI Istruzione Gli impiegati di gastronomia standardizzata utilizzano esempi pratici e simulazioni d'azione per istruire altre persone in formazione durante l'esecuzione degli ordini impartiti in modo metodico. (LP3, C5)	
Campo di competenze operative C: Preparazione di pietanze e bevande	
Competenza operativa c3: Allestire pietanze e bevande e presentarle ai clienti	
obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	suggerimenti
c3.2-CI Allestimento e presentazione di pietanze e bevande Allestiscono e presentano pietanze e bevande e confrontano l'effetto degli elementi di design. (LP2, C4)	Costruire sui CI 1 e 2 (c3.1; d1) e sulle lacune tecniche chiudere
Campo di competenze operative D: Vendita di prodotti e assistenza ai clienti	
Competenza operativa d2: Accogliere, assistere i clienti e congedarsi	
obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	suggerimenti
d2.6-CI Congedo dai clienti Congedano i clienti durante le simulazioni d'azione, se necessario, in una seconda lingua nazionale o in inglese e riflettono sul loro effetto. (LP2, C5)	Sviluppare il CI 2 (d2)

<p>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.</p>	
<p>obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</p>	<p>suggerimenti</p>
<p>d6.3-CI Vendite supplementari Nelle simulazioni d'azione si realizzano vendite supplementari. (LP2, C3)</p>	<p>Applicazione e sviluppo delle ricette del CI 2</p> <p>Installazione di vendite supplementari</p>

Ripetizione delle competenze operative dei CI completati:

- a1 Pianificare l'impiego dei collaboratori nella gastronomia standardizzata
- a2 Pianificare e allestire le infrastrutture e le postazioni di lavoro per l'assistenza ai clienti e l'adempimento dei servizi
- a3 Determinare e calcolare il fabbisogno di prodotti e ingredienti e pianificare la lavorazione

- b2 Prendere in consegna e controllare gli alimenti e il materiale aziendale per l'assistenza ai clienti e le misure di marketing
- b3 Registrare l'acquisto e il ritiro degli alimenti e del materiale aziendale
- b4 Stoccare gli alimenti e il materiale aziendale

- c1 Approntare le attrezzature e i macchinari per la preparazione di pietanze e bevande
- c2 Preparare pietanze e bevande secondo le ricette
- c3 Allestire pietanze e bevande e presentarle ai clienti
- c4 Pulire le attrezzature e i macchinari per la preparazione di pietanze e bevande nonché la postazione di lavoro
- c5 Assicurare e documentare la qualità della preparazione e della presentazione di pietanze e bevande

- d1 Presentare prodotti e servizi e sistemare le aree destinate ai clienti
- d2 Accogliere, assistere i clienti e congedarsi
- d3 Consigliare e fornire ai clienti prodotti e servizi

11.4 Corso interaziendale 4

Denominazione del corso:	Strategie di vendita e di marketing, pianificazione degli impieghi
Durata:	3 giorni nel 4° semestre
Compito pratico:	CPCI_04_AFC

Campo di competenze operative A: Pianificazione dei processi	
Competenza operativa a1: Pianificare l'impiego dei collaboratori nella gastronomia standardizzata	
obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	suggerimenti
<p>a1.3-CI Comunicazione di compiti e caratteristiche speciali Applicano i modelli di comunicazione quando comunicano compiti e caratteristiche speciali dei compiti giornalieri in simulazioni d'azione o altre forme di pratica e riflettono sugli effetti. (LP3, C5)</p>	<p>Sviluppare e approfondire il CI 2 (a1.1)</p> <p>Assegnazione di un ordine di lavoro come Apprestamento per il CI 5:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pianificazione operativa • Vendita agli ospiti
Competenza operativa a5: Pianificare le attività di vendita e le misure di marketing della gastronomia standardizzata	
<p>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.</p>	
obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	suggerimenti
<p>a5.1-CI Pianificazione delle attività di vendita Gli impiegati di gastronomia standardizzata pianificano attività di vendita e processi di vendita predefiniti in simulazioni d'azione e ottimizzano le procedure. (LP2, C5)</p>	<p>Assistenza ai clienti in base alle specifiche</p> <p>Collaborazione tra punti di collegamento / transizione da un reparto all'altro, Definizione dei compiti</p>
<p>a5.2-CI Pianificazione degli eventi Pianificano eventi di vendita in simulazioni d'azione con l'aiuto di vari ausili di lavoro e li confrontano. (LP2, C5)</p>	<p>Pratica e teoria del lavoro</p> <p>Garantire e rispettare conformità con gli standard di qualità</p>
<p>a5.3-CI Pianificare le misure di marketing Pianificano misure di marketing durante le simulazioni d'azione. In questo modo, considerano come i concetti di marketing supportino un'alimentazione sana, equilibrata e sostenibile. (LP2, C5)</p>	

Campo di competenze operative B: Gestione di prodotti e servizi	
<p>Competenza operativa b1: Ordinare gli alimenti e il materiale aziendale per l'assistenza ai clienti e le misure di marketing</p> <p>I compiti degli impiegati di gastronomia standardizzata comprendono l'ordinazione di prodotti per l'assistenza ai clienti e l'attuazione di misure di marketing.</p>	
obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	suggerimenti
<p>b1.1-CI Quantità d'ordine</p> <p>Gli impiegati di gastronomia standardizzata calcolano le quantità di alimenti e materiale aziendale e le quantità necessarie per l'assistenza ai clienti e per le misure di marketing.</p> <p>(LP2, C3)</p>	<p>Assegnazione di un ordine di lavoro come apprestamento per la CI 5:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ordini
Campo di competenze operative D: Vendita di prodotti e assistenza ai clienti	
<p>Competenza operativa d5: Realizzare le attività di vendita e le misure di marketing dell'azienda di gastronomia</p> <p>Gli impiegati di gastronomia standardizzata sono fortemente coinvolti nelle attività di vendita e nelle misure di marketing. Le realizzano.</p>	
obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	suggerimenti
<p>d5.1-CI Attività di vendita</p> <p>Gli impiegati di gastronomia standardizzata realizzano i processi di vendita di offerte e servizi durante le simulazioni d'azione.</p> <p>(LP2, C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> •
<p>d5.2-CI Misure di marketing</p> <p>Realizzano le misure di marketing durante le simulazioni d'azione.</p> <p>(LP2, C3)</p>	

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 dei corsi interaziendali	suggerimenti
d7.1-CI Ottenere un riscontro Gli impiegati di gastronomia standardizzata ottengono il Feedback dei clienti utilizzando vari moduli e metodi e li confrontano, se necessario, in una seconda lingua nazionale o in inglese. (LP2, C4)	Assegnazione di un ordine di lavoro come apprestamento per la CI 5: <ul style="list-style-type: none"> • Analizzare il riscontro • Pianificazione dell'offerta • Concetto Questionario per gli ospiti Personalizzazione • Tipi di servizio
d7.2-CI Ricevere riscontri e reclami Durante le simulazioni d'azione, ricevono sistematicamente e metodicamente i feedback e i reclami dei clienti sull'offerta, sui prodotti e sui servizi, se necessario, in una seconda lingua nazionale o in inglese e riflettono sui loro processi. (LP2, C5)	
d7.5-CI Documentazione dei reclami Documentano sistematicamente i feedback e i reclami dei clienti durante gli esempi pratici e valutano la documentazione. (LP2, C4)	

Ripetizione delle competenze operative dei CI completati:

- a1 Pianificare l'impiego dei collaboratori nella gastronomia standardizzata
- a2 Pianificare e allestire le infrastrutture e le postazioni di lavoro per l'assistenza ai clienti e l'adempimento
- a3 Determinare e calcolare il fabbisogno di prodotti e ingredienti e pianificare la lavorazione
- a4 Determinare e analizzare gli indicatori operativi ed ecologici dell'azienda di gastronomia e i
includerli nella pianificazione dei compiti

- a6 Istruire i collaboratori per quanto riguarda la gestione degli ordini e l'assistenza ai clienti

- b2 Prendere in consegna e controllare gli alimenti e il materiale aziendale per l'assistenza ai clienti e
le misure di marketing
- b3 Registrare l'acquisto e il ritiro degli alimenti e del materiale aziendale
- b4 Stoccare gli alimenti e il materiale aziendale

- c1 Approntare le attrezzature e i macchinari per la preparazione di pietanze e bevande
- c2 Preparare pietanze e bevande secondo le ricette
- c3 Allestire pietanze e bevande e presentarle ai clienti
- c4 Pulire le attrezzature e i macchinari per la preparazione di pietanze e bevande nonché la postazione
di lavoro
- c5 Assicurare e documentare la qualità della preparazione e della presentazione di pietanze e bevande

- d1 Presentare prodotti e servizi e sistemare le aree destinate ai clienti
- d2 Accogliere, assistere i clienti e congedarsi
- d3 Consigliare e fornire ai clienti prodotti e servizi
- d6 Vendere prodotti e servizi dell'offerta dell'azienda di gastronomia

11.5 Corso interaziendale 5

Denominazione del corso:	Miglioramento delle misure di marketing
Durata:	4 giorni nel 5° semestre
Compito pratico:	Realizzare un evento in base alle specifiche del CI

Campo di competenze operative D: Vendita di prodotti e assistenza ai clienti	
<p>Competenza operativa d4: Gestire le richieste dei clienti relative a eventi, prodotti, offerte e servizi</p> <p>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.</p>	
obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	suggerimenti
<p>d4.2-CI Gestione delle richieste di offerte e servizi Gli impiegati di gastronomia standardizzata analizzano le richieste di offerte e servizi dei clienti. (LP3, C4)</p>	Realizzazione dell'incarico di lavoro per l'apprestamento dal CI 4 Incorporazione delle esperienze del CI 3
<p>d4.3-CI Ordinazioni di eventi Gestiscono le ordinazioni per gli eventi. (LP3, C5)</p>	
<p>d4.4-CI Ordinazioni di offerte e servizi Gestiscono le ordinazioni di offerte e servizi. (LP3, C5)</p>	
<p>Competenza operativa d5: Realizzare le attività di vendita e le misure di marketing dell'azienda di gastronomia</p>	
obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	suggerimenti
<p>d5.3-CI Valutazione delle misure di vendita e marketing Riflettono sulle misure di vendita e di marketing e sui loro effetti previsti durante le simulazioni d'azione. (LP3, C5)</p>	Realizzazione dell'incarico di lavoro per l'apprestamento dal CI 4 Incorporazione delle esperienze del CI 3
<p>d5.4-CI Miglioramenti per le misure di vendita e marketing Definiscono misure di miglioramento per le misure di vendita e marketing durante le simulazioni d'azione e le realizzano. (LP3, C5)</p>	

Ripetizione delle competenze operative dei CI completati:

- a1 Pianificare l'impiego dei collaboratori nella gastronomia standardizzata
- a2 Pianificare e allestire le infrastrutture e le postazioni di lavoro per l'assistenza ai clienti e l'adempimento
- a3 Determinare e calcolare il fabbisogno di prodotti e ingredienti e pianificare la lavorazione
- a4 Determinare e analizzare gli indicatori operativi ed ecologici dell'azienda di gastronomia e i
includerli nella pianificazione dei compiti
- a5 Pianificare le attività di vendita e le misure di marketing della gastronomia standardizzata
- a6 Istruire i collaboratori per quanto riguarda la gestione degli ordini e l'assistenza ai clienti

- b1 Ordinare gli alimenti e il materiale aziendale per l'assistenza ai clienti e le misure di marketing
- b2 Prendere in consegna e controllare gli alimenti e il materiale aziendale per l'assistenza ai clienti e
le misure di marketing
- b3 Registrare l'acquisto e il ritiro degli alimenti e del materiale aziendale
- b4 Stoccare gli alimenti e il materiale aziendale
- b5 Determinare e inventariare le scorte di alimenti e di materiale aziendale
- b6 Ordinare i servizi e le attività di promozione delle vendite per l'azienda di gastronomia

- c1 Approntare le attrezzature e i macchinari per la preparazione di pietanze e bevande
- c2 Preparare pietanze e bevande secondo le ricette
- c3 Allestire pietanze e bevande e presentarle ai clienti
- c4 Pulire le attrezzature e i macchinari per la preparazione di pietanze e bevande nonché la postazione
di lavoro
- c5 Assicurare e documentare la qualità della preparazione e della presentazione di pietanze e bevande

- d1 Presentare prodotti e servizi e sistemare le aree destinate ai clienti
- d2 Accogliere, assistere i clienti e congedarsi
- d3 Consigliare e fornire ai clienti prodotti e servizi
- d6 Vendere prodotti e servizi dell'offerta dell'azienda di gastronomia
- d7 Ricevere e gestire i riscontri e i reclami dei clienti in merito all'offerta, ai prodotti e ai servizi

