



Programma di formazione per i corsi interaziendali

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

**Addetta di gastronomia standardizzata/
Addetto di gastronomia standardizzata
con certificato federale di formazione pratica (CFP)**

N. professione 79012

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 3	7
11.1	Corso interaziendale 1.....	7
11.2	Corso interaziendale 2.....	12
11.3	Corso interaziendale 3.....	15

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 Addetta di gastronomia standardizzata CFP/Addetto di gastronomia standardizzata CFP 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 Addetta di gastronomia standardizzata CFP/Addetto di gastronomia standardizzata CFP 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.

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
CCO A: Pianificazione dei processi		
a1: Allestire le infrastrutture e le postazioni di lavoro per l'assistenza ai clienti e per i servizi		
a1.3-CI Allestimento delle postazioni di lavoro		
a2: Pianificare la lavorazione di prodotti e ingredienti		
		a2.2-CI Adeguamento delle quantità delle ricette a2.3-CI Pianificazione della lavorazione
a3: Pianificare gli ordini per le attività di vendita e le misure di marketing della gastronomia standardizzata		
	a3.2-CI Pianificazione degli ordini delle attività di vendita a3.3-CI Pianificare gli ordini delle misure di marketing	
CCO B: Gestione di prodotti e servizi		
b1: Prendere in consegna e controllare gli alimenti e il materiale aziendale per l'assistenza ai clienti e le misure di marketing		
b1.2-CI Controllo delle merci		
b3: Stoccare gli alimenti e il materiale aziendale		
b3.3-CI Dichiarazione degli alimenti b3.5-CI Requisiti igienici	b3.3-CI Dichiarazione degli alimenti	

obiettivi di valutazione CI 1	obiettivi di valutazione CI 2	obiettivi di valutazione CI 3
CCO C: Preparazione di pietanze e bevande		
c1: Mettere a disposizione le attrezzature e i macchinari per la preparazione di pietanze e bevande		
c1.1-CI Mettere a disposizione e montare attrezzature e macchinari c1.2-CI Controllo del funzionamento di attrezzature e macchinari c1.3-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 c.2.8-CI Spreco alimentare c.2.9-CI Smaltimento		
c3: Presentare pietanze e bevande ai clienti		
c3.1-CI Apprestare pietanze e bevande per 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		
c5: 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	c5.2-CI Rispettare le specifiche per la presentazione degli alimenti c5.4-CI Documentare il lavoro con gli alimenti	

obiettivi di valutazione CI 1	obiettivi di valutazione CI 2	obiettivi di valutazione CI 3
CCO D: Vendita di prodotti e assistenza ai clienti		
d1: Presentare prodotti e servizi e mantenere in buono stato le aree destinate ai clienti		
	d1.1-CI Presentazione dei prodotti d1.3-CI Mantenere in buono stato le aree destinate ai clienti 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 Assistenza ai clienti d2.5-CI Congedo dai clienti
d3: Consigliare e fornire ai clienti una selezione di 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: Realizzare le attività di vendita e le misure di marketing dell'azienda di gastronomia		
		d4.2-CI Attività di vendita d4.3-CI Misure di marketing
d6: Ricevere e trasmettere i riscontri e i reclami dei clienti in merito all'offerta, ai prodotti e ai servizi		
		d6.1-CI Ricevere risconti e reclami

11 Assegnazione degli obiettivi di valutazione ai CI da 1 a 3

11.1 Corso interaziendale 1

Denominazione del corso :	Gestione dei prodotti alimentari (ricevimento merci, stoccaggio)
Durata:	3 giorni nel 1° semestre
Compito pratico:	CPCI_01_CFP

Campo di competenze operative A: Pianificazione dei processi

Nella gastronomia standardizzata, molti processi e procedure sono regolamentati dei concetti aziendali o del marchio. Gli addetti di gastronomia standardizzata applicano i concetti specifici dell'azienda secondo le specifiche. Ciò comprende la pianificazione dell'implementazione di specifiche misure di marketing e attività di vendita.

Gli addetti di gastronomia standardizzata allestiscono le infrastrutture e la postazione di lavoro. Pianificano la lavorazione dei prodotti e degli ingredienti. Esempi tipici di tali prodotti sono gli alimenti e le bevande.

Competenza operativa a1: Allestire le infrastrutture e le postazioni di lavoro per l'assistenza ai clienti e per i servizi

Gli addetti di gastronomia standardizzata pianificano con il supporto dei superiori, le infrastrutture e le postazioni di lavoro necessarie per l'assistenza dei clienti e l'adempimento dei servizi. Li allestiscono in base compito e alle specifiche aziendali. In questo modo, si assicurano che l'energia e i materiali siano utilizzati in modo parsimonioso.

obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali

suggerimenti

a1.3-CI Allestimento delle postazioni di lavoro

Gli addetti di gastronomia standardizzata allestiscono le postazioni di lavoro in base alle specifiche del CI e ad altre indicazioni.

(LP2, C3)

Durante il CI 1 non è prevista l'assistenza ai clienti.

Orientarsi in cucina

<p>Campo di competenze operative B: Gestione di prodotti e servizi In relazione alle offerte e ai servizi aziendali, gli addetti di gastronomia standardizzata si occupano dello stoccaggio e della gestione delle merci. Prendono in consegna i prodotti e ne verificano lo stato e la completezza. Se necessario, stoccano la merce. Supportano il controllo delle scorte degli alimenti e dei materiali aziendali</p>	
<p>Competenza operativa b1: Prendere in consegna e controllare gli alimenti e il materiale aziendale per l'assistenza ai clienti e le misure di marketing Quando gli alimenti e il materiale aziendale per l'assistenza ai clienti e misure di marketing arriva a destinazione, gli addetti di gastronomia standardizzata la prendono in consegna e controllano la correttezza degli articoli, la completezza e la qualità richiesta.</p>	
obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	suggerimenti
<p>b1.2-CI Controllo delle merci Gli addetti di gastronomia standardizzata controllano e documentano gli alimenti e il materiale aziendale in modo sistematico e secondo le direttive del CI. (LP2, C4)</p>	
<p>Competenza operativa b3: Stoccare gli alimenti e il materiale aziendale Gli addetti di gastronomia standardizzata collaborano allo stoccaggio degli alimenti e materiali aziendali. Dichiarano le merci secondo le istruzioni e le stoccano 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>b3.2-CI Stoccaggio degli alimenti Gli addetti di gastronomia standardizzata stoccano gli alimenti secondo le specifiche del CI. (LP2, C3)</p>	Conoscere le basi Collegamento in rete e Creazione di punti di contatto per la teoria e l'azienda
<p>b3.5-CI Requisiti igienici Assicurano l'igiene, la pulizia e l'ordine nei locali di stoccaggio. (LP2, C3)</p>	Applicare il buona prassi igienica e buona prassi di fabbricazione (BPI/BPF) Manipolare gli alimenti

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 addetti 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. attuano diverse misure di igiene, protezione della salute, sicurezza sul lavoro e protezione dell'ambiente e rispettano le specifiche aziendali. Gli addetti della gastronomia standardizzata si preoccupano di non sprecare alimenti e a rispettare i requisiti di sostenibilità.

Competenza operativa c1: Mettere a disposizione le attrezzature e i macchinari per la preparazione di pietanze e bevande

Gli addetti di gastronomia standardizzata utilizzano attrezzature e macchinari specifici per la 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 puliti. In questo modo, rispettano le requisiti di sicurezza sul lavoro. Preparano le attrezzature e i macchinari per l'uso.

obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali

suggerimenti

c1.1-CI Mettere a disposizione e montare attrezzature e macchinari

Gli addetti di gastronomia standardizzata mettono a disposizione 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.
(LP1, C3)

Manipolazione in sicurezza di macchine e apparecchi

Applicare del BPI/BPF,

c1.2-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.
(LP1, C3)

c1.3-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.
(LP1, C3)

Competenza operativa c2: Preparare pietanze e bevande secondo le ricette	
Gli addetti di gastronomia standardizzata preparano pietanze e bevande secondo le ricette. Nel farlo, tengono conto delle specifiche aziendali.	
obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	suggerimenti
<p>c2.1-CI Manipolazione degli alimenti Gli addetti di gastronomia standardizzata manipolano gli alimenti con attenzione, delicatezza e secondo le specifiche ed evitano gli sprechi alimentari. (LP1, C3)</p>	<p>Familiarizzazione con le basi della preparazione e produzione finizione</p> <p>Approfondimento delle conoscenze nel CI 2</p>
<p>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)</p>	
<p>c2.3-CI Calcolare gli ingredienti Calcolano le quantità necessarie per la preparazione di pietanze e bevande sulla base di ricette. (LP2, C3)</p>	
<p>c2.4-CI Attività d'apprestamento Apprestano gli alimenti necessari per la lavorazione, lavandoli, mondandoli, tagliandoli o preparandoli secondo una ricetta. (LP2, C3)</p>	
<p>c2.5-CI Preparazione di pietanze e bevande Preparano pietanze e bevande in base a ricette, metodi di cottura e di preparazione. (LP2, C3)</p>	
<p>c2.6-CI Finizione di pietanze e bevande Finiscono pietanze e bevande con diversi metodi di finizione e ne confrontano i risultati. (LP2, C4)</p>	
<p>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)</p>	
<p>c2.8-CI Spreco alimentare Evitano lo spreco alimentare e confrontano metodi, tecniche e mezzi ausiliari per ridurre gli sprechi. (LP1, C4)</p>	
<p>c2.9- CI Smaltimento Evitano tutti i tipi di rifiuti, utilizzano i materiali residui e smaltiscono correttamente i rifiuti inevitabili. (LP1, C3)</p>	

<p>Competenza operativa c3: Presentare pietanze e bevande ai clienti Gli addetti di gastronomia standardizzata presentano pietanze e bevande. Nel farlo, rispettano le specifiche aziendali.</p>	
obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	suggerimenti
<p>c3.1-CI Apprestare pietanze e bevande per la presentazione Gli addetti di gastronomia standardizzata apprestano pietanze e bevande per la presentazione. (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 addetti di gastronomia standardizzata puliscono le attrezzature, i macchinari utilizzati e la loro postazione di lavoro secondo le specifiche aziendali. In questo modo, contribuiscono alla funzionalità delle attrezzature, 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 addetti di gastronomia standardizzata puliscono il loro postazione di lavoro per la preparazione di pietanze e bevande dopo l'uso. (LP2, 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: Documentare la qualità della preparazione e della presentazione di pietanze e bevande Gli addetti di gastronomia standardizzata rispettano diverse specifiche di processo operativo per la garanzia della qualità nella preparazione e presentazione di pietanze e bevande. Documentano le loro procedure e contribuiscono così alla tracciabilità del lavoro svolto.</p>	
obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	suggerimenti
<p>c5.1-CI Specifiche per la preparazione di pietanze e bevande Gli addetti di gastronomia standardizzata implementano gli standard di qualità nella manipolazione degli alimenti. (LP2, C3)</p>	<p>Applicare del BPI/BPF,</p> <p>Manipolare gli alimenti</p>
<p>c5.3-CI Rispettare le specifiche per la manipolazione degli alimenti Implementano gli standard di qualità in materia di igiene, protezione della salute, sicurezza sul lavoro e protezione dell'ambiente in relazione agli alimenti. (LP2, C3)</p>	

11.2 Corso interaziendale 2

Denominazione del corso: Preparazione di pietanze e bevande
Durata: 3 giorni nel 2° semestre
Compito pratico: CPCI_02_CFP

Campo di competenze operative A: Pianificazione dei processi	
Competenza operativa a3: Pianificare gli ordini per le attività di vendita e le misure di marketing della gastronomia standardizzata Le aziende del settore della gastronomia standardizzata spesso stabiliscono le loro attività di vendita e le misure di marketing a livello centrale. Gli addetti di gastronomia standardizzata collaborano alla pianificazione delle attività di vendita e le misure di marketing nella loro azienda con il supporto dei superiori.	
obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	suggerimenti
a3.2-CI Pianificazione degli ordini delle attività di vendita Gli addetti di gastronomia standardizzata pianificano specifiche attività di vendita e processi di vendita durante le simulazioni d'azione e ottimizzano il loro approccio. (LP2, C5)	.
a3.3-CI Pianificare gli ordini delle misure di marketing Pianificano l'implementazione degli ordini per le misure di marketing durante le simulazioni d'azione. (LP2, C5)	
Campo di competenze operative B: Gestione di prodotti e servizi	
Competenza operativa b3: Stoccare gli alimenti e il materiale aziendale	
obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	suggerimenti
b3.3-CI Dichiarazione degli alimenti Dichiarano gli alimenti da loro prodotte, secondo le specifiche del CI. (LP2, C3)	

Campo di competenze operative C: Preparazione di pietanze e bevande	
Competenza operativa c3: Presentare pietanze e bevande ai clienti	
obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	suggerimenti
<p>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)</p>	<p>Approfondire le conoscenze sulla preparazione di cibi e bevande del CI 1</p>
Competenza operativa c5: Documentare la qualità della preparazione e della presentazione di pietanze e bevande	
obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	suggerimenti
<p>c5.2-CI Rispettare le specifiche per la presentazione degli alimenti Implementano gli standard di qualità in relazione alla presentazione degli alimenti. (LP2, C3)</p>	
<p>c5.4-CI Documentare il lavoro con gli alimenti Documentano il lavoro svolto in relazione agli alimenti e riflettono sui risultati. (LP2, C3)</p>	

<p>Campo di competenze operative D: Vendita di prodotti e assistenza ai clienti Gli addetti 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. Registrano anche i reclami e i feedback e li trasmettono al reparto competente.</p>	
<p>Competenza operativa d1: Presentare prodotti e servizi e mantenere in buono stato le aree destinate ai clienti Un arredamento ordinato e pulito ha un effetto positivo sul benessere dei clienti. Gli addetti di gastronomia standardizzata allestiscono le aree destinate ai clienti in modo accattivante e ordinato e presentano i prodotti in modo da promuovere le vendite e forniscono informazioni sui servizi.</p>	
obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	suggerimenti
<p>d1.1-CI Presentazione dei prodotti Gli addetti di gastronomia standardizzata presentano prodotti e servizi in modo accattivante, promuovere le vendite e con elementi di design speciali. (LP2, C3)</p>	Arredare la camera degli ospiti Impianti POS Creare situazioni fittizie per gli ospiti
<p>d1.3-CI Mantenere in buono stato le aree destinate ai clienti Mantengono in buono stato le aree destinate ai clienti in base alle specifiche e alle misure di promozione delle vendite. (LP2, C3)</p>	Tecniche di impiattamento e di presentazione
<p>d1.4-CI Progettazione dei punti vendita Progettano i punti vendita secondo i principi di vendita, degli ausili per la vendita e degli elementi di design, ad esempio tenendo conto della diversità e dell'inclusione. (LP2, C3)</p>	

Ripetizione delle competenze operative del CI completato:

a1 Allestire le infrastrutture e le postazioni di lavoro per l'assistenza ai clienti e per i servizi

b3 Stoccare gli alimenti e il materiale aziendale

c1 Mettere a disposizione le attrezzature e i macchinari per la preparazione di pietanze e bevande

c2 Preparare pietanze e bevande secondo le ricette

c3 Presentare pietanze e bevande ai clienti

c4 Pulire le attrezzature e i macchinari per la preparazione di pietanze e bevande nonché la postazione di lavoro

c5 Documentare la qualità della preparazione e della presentazione di pietanze e bevande

11.3 Corso interaziendale 3

Denominazione del corso: Allestimento del punto vendita, assistenza ai clienti
Durata: 3 giorni nel 3° semestre
Compito pratico: CPCI_03_CFP

Campo di competenze operative A: Pianificazione dei processi	
Competenza operativa a2: Pianificare la lavorazione di prodotti e ingredienti Gli addetti di gastronomia standardizzata si procurano le informazioni necessarie sulle quantità predefinite dei prodotti e degli ingredienti necessari e adeguano le quantità delle ricette con il supporto dei superiori. Pianificano la lavorazione.	
obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	suggerimenti
a2.2-CI Adeguamento delle quantità delle ricette Gli addetti di gastronomia standardizzata adeguano le quantità delle ricette in base alle specifiche. (LP2, C3)	
a2.3-CI Pianificazione della lavorazione Pianificano e controllano la lavorazione di prodotti e ingredienti predefiniti. (LP2, C5)	
Campo di competenze operative D: Vendita di prodotti e assistenza ai clienti	
Competenza operativa d2: Accogliere, assistere i clienti e congedarsi Gli addetti 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.	
obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	suggerimenti
d2.1-CI Aspetto come oste e accogliere i clienti Gli addetti 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)	Servire gli ospiti Suggerimenti per caratteristiche speciali Fare raccomandazioni
d2.2-CI Aspetto personale Comunicano in modo autentico e cordiale durante le simulazioni d'azione e rispettano le regole di comunicazione. (LP2, C3)	
d2.4-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)	

obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	suggerimenti
<p>d2.5-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)</p>	
<p>Competenza operativa d3: Consigliare e fornire ai clienti una selezione di prodotti e servizi Gli addetti di gastronomia standardizzata consigliano i loro clienti su prodotti e servizi, con supporto. 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.</p>	
obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	suggerimenti
<p>d3.1-CI Verificare le esigenze Gli addetti di gastronomia standardizzata confrontano le diverse esigenze dei clienti e li assegnano a diversi concetti di ristorazione di gastronomia standardizzata. (LP3, C5)</p>	Simulazione dei processi di vendita
<p>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, C3) b) Riflettono sul proprio approccio e sul loro effetto durante i colloqui di consulenza. (LP3, C5)</p>	
<p>d3.3-CI Riferimento alle caratteristiche speciali Illustrano 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)</p>	
<p>d3.4-CI Servire Servono agli clienti pietanze e bevande durante le simulazioni d'azione, applicando e confrontando diversi tipi di servizio. (LP2, C4)</p>	

<p>Competenza operativa d4: Realizzare le attività di vendita e le misure di marketing dell'azienda di gastronomia</p> <p>Gli addetti di gastronomia standardizzata collaborano alle attività di vendita e alle misure di marketing. Le realizzano in base alle specifiche.</p>	
obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	suggerimenti
<p>d4.2-CI Attività di vendita</p> <p>Gli addetti di gastronomia standardizzata realizzano i processi di vendita di offerte e servizi durante le simulazioni d'azione. (LP2, C3)</p>	Pianificazione delle misure di marketing
<p>d4.3-CI Misure di marketing</p> <p>Realizzano le misure di marketing durante le simulazioni d'azione. (LP2, C3)</p>	
<p>Competenza operativa d6: Ricevere e trasmettere i riscontri e i reclami dei clienti in merito all'offerta, ai prodotti e ai servizi</p> <p>Gli addetti 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 trasmettono correttamente per l'elaborazione.</p>	
obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	suggerimenti
<p>d6.1-CI Ricevere risconti e reclami</p> <p>Durante le simulazioni d'azione, gli addetti di gastronomia standardizzata 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)</p>	

Ripetizione delle competenze operative dei CI completati:

Tutte le competenze operative dei corsi interaziendali completati sono applicate nel CI 3.

