



# Programma di formazione per le aziende di tirocinio

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 | Documenti di riferimento .....   | 1  |
| 3 | Compiti pratici per le aziende .....   | 1  |
| 4 | Panoramica generale del programma di formazione .....                              | 2  |
| 5 | Assegnazione degli obiettivi di valutazione ai semestri da 1 a 4 .....             | 5  |
|   | Campo di competenze operative A: Pianificazione dei processi .....                 | 5  |
|   | Campo di competenze operative B: Gestione di prodotti e servizi .....              | 8  |
|   | Campo di competenze operative C: Preparazione di pietanze e bevande .....          | 12 |
|   | Campo di competenze operative D: Vendita di prodotti e assistenza ai clienti ..... | 18 |

## 1 Introduzione

Questo programma di formazione per le aziende di tirocinio si basa sul piano di formazione e fornisce una panoramica delle competenze operative da sviluppare, degli obiettivi di prestazione da raggiungere e dei contenuti da insegnare nelle le aziende.

Il programma di formazione per le aziende di tirocinio costituisce la base per lo sviluppo dei propri piani di formazione da parte delle aziende.

## 2 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, i documenti di riferimento servono come cornice per i compiti pratici nella documentazione dell'apprendimento.

## 3 Compiti pratici per le aziende

Le persone in formazione vengono istruite a prendere nota dei principali compiti pratici della pratica aziendale collegati alle competenze operative da acquisire. I compiti pratici contengono situazioni che le persone in formazione devono elaborare. Per svolgere e trattare in modo indipendente i compiti pratici assegnati, quest'ultimi vengono collegati con i contenuti specifici appositamente preparati. I compiti pratici sono collegati con un'autoriflessione. Inoltre i formatori professionali devono poter consegnare un solido feedback sulla base di criteri predefiniti (valutazione esterna qualificata). Oltre a un feedback sotto forma di testo o immagini, la valutazione esterna comprende singoli punti che confluiscono anche nel rapporto di formazione.

Come in passato, il rapporto di formazione del CSFO deve essere compilato personalmente dai formatori professionali. I compiti pratici, svolti e trattati durante un semestre, confluiscono tuttavia come ausilio nella compilazione del rapporto di formazione. In seguito, i feedback sotto forma di testo / immagini sono riassunti e riuniti in una colonna e vengono visualizzati i valori medi delle valutazioni A, B, C e D. Ciò consente ai formatori professionali di avere una panoramica dei lavori eseguiti nei mesi precedenti. Siccome le persone in formazione si impegnano particolarmente nello svolgimento dei compiti pratici oppure potrebbero aver compreso male un compito pratico con conseguente valutazione negativa, il quadro generale di tutto il semestre potrebbe essere compromesso. Per ovviare a questo inconveniente, la valutazione esterna serve da supporto nella compilazione del rapporto di formazione che tuttavia non viene completato automaticamente.

## 4 Panoramica generale del programma di formazione

| Obiettivi di valutazione<br>1° semestre   | Obiettivi di valutazione<br>2° semestre   | Obiettivi di valutazione<br>3° semestre   | Obiettivi di valutazione<br>4° semestre |
|---|---|---|---|
| <b>CCO A: Pianificazione dei processi</b>   |   |   |   |
| <b>a1 Allestire le infrastrutture e le postazioni di lavoro per l'assistenza ai clienti e per i servizi</b>                             |   |   |   |
| a1.1-Az Informazioni sulle specifiche aziendali   | a1.2-Az Allestimento dell'infrastruttura<br>a1.3-Az Allestimento delle postazioni di lavoro<br>a1.4-Az Strumenti di controllo |   |   |
| <b>a2 Pianificare la lavorazione di prodotti e ingredienti</b>  |   |   |   |
|   |   | a2.1-Az Informazioni sulle quantità predefinite<br>a2.2-Az Adeguamento delle quantità delle ricette<br>a2.3-Az Pianificazione della lavorazione |   |
| <b>a3 Pianificare gli ordini per le attività di vendita e le misure di marketing della gastronomia standardizzata</b>                   |   |   |   |
|   | a3.1-Az Informazioni sugli ordini   | a3.2-Az Pianificazione degli ordini delle attività di vendita<br>a3.3-Az Pianificare gli ordini delle misure di marketing                       |   |
| <b>CCO B: Gestione di prodotti e servizi</b>  |   |   |   |
| <b>b1 Prendere in consegna e controllare gli alimenti e il materiale aziendale per l'assistenza ai clienti e le misure di marketing</b> |   |   |   |
| b1.1-Az Accettazione della merce<br>b1.2-Az Controllo delle merci<br>b1.3-Az Rifiuto di merci   |   |   |   |
| <b>b2 Registrare l'acquisto e il ritiro degli alimenti e del materiale aziendale</b>  |   |   |   |
|   |   | b2.1-Az Registrazione della consegna delle merci<br>b2.2-Az Registrazione del ritiro delle merci  |   |
| <b>b3 Stoccare gli alimenti e il materiale aziendale</b>  |   |   |   |
| b3.1-Az Stoccaggio del materiale aziendale<br>b3.2-Az Stoccaggio degli alimenti<br>b3.5-Az Requisiti igienici                           | b3.3-Az Dichiarazione degli alimenti<br>b3.4-Az Monitoraggio del stock  |   |   |
| <b>b4 Determinare e inventariare insieme al team le scorte di alimenti e di materiale aziendale</b>                                     |   |   |   |
|   |   | b4.1-Az Registrazione in stock<br>b4.2-Az Inventario di stock<br>b4.3-Az Documentazione di stock  |   |

| <b>CCO C: Preparazione di pietanze e bevande</b>  |   |  |  |
|---|---|--|--|
| <b>c1 Mettere a disposizione le attrezzature e i macchinari per la preparazione di pietanze e bevande</b>                 |   |  |  |
|   | c1.1-Az Mettere a disposizione e montare attrezzature e macchinari<br>c1.2-Az Controllo del funzionamento di attrezzature e macchinari<br>c1.3-Az Utilizzo di attrezzature e macchinari                     |  |  |
| <b>c2 Preparare pietanze e bevande secondo le ricette</b>   |   |  |  |
| c2.1-Az Manipolazione degli alimenti<br>c2.8-Az Spreco alimentare<br>c2.9-Az Smaltimento                                  | c2.2-Az Allestire la postazione di lavoro<br>c2.3-Az Calcolare gli ingredienti<br>c2.4-Az Attività d'apprestamento<br>c2.5-Az Preparazione di pietanze e bevande<br>c2.6-Az Finizione di pietanze e bevande | c2.7-Az Controllo della qualità di pietanze e bevande  |  |
| <b>c3 Presentare pietanze e bevande ai clienti</b>  |   |  |  |
|   |   | c3.1-Az Apprestare pietanze e bevande per la presentazione<br>c3.2-Az Allestimento e presentazione di pietanze e bevande |  |
| <b>c4: Pulire le attrezzature e i macchinari per la preparazione di pietanze e bevande nonché la postazione di lavoro</b> |   |  |  |
| c4.1-Az Pulizia della postazione di lavoro<br>c4.2-Az Pulizia di attrezzature e macchinari                                | c4.3-Az Inconvenienti e difetti di attrezzature e macchinari  |  |  |
| <b>c5 Documentare la qualità della preparazione e della presentazione di pietanze e bevande</b>                           |   |  |  |
| c5.3-Az Rispettare le specifiche per la manipolazione degli alimenti<br>c5.4-Az Documentare il lavoro con gli alimenti    | c5.1-Az Specifiche per la preparazione di pietanze e bevande  | c5.2-Az Rispettare le specifiche per la presentazione degli alimenti   |  |

| <b>CCO D: Vendita di prodotti e assistenza ai clienti</b>  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| <b>d1 Presentare prodotti e servizi e mantenere in buono stato le aree destinate ai clienti</b>                      |  |   |  |
| d1.3-Az Mantenere in buono stato le aree destinate ai clienti  |  | d1.1-Az Presentazione dei prodotti<br>d1.2-Az Informazioni sui servizi<br>d1.4-Az Progettazione dei punti vendita |  |
| <b>d2 Accogliere, assistere i clienti e congedarsi</b>   |  |   |  |
| d2.2-Az Aspetto personale<br>d2.3-Az Igiene personale  |  | d2.1-Az Aspetto come oste e accogliere i clienti<br>d2.4-Az Assistenza ai clienti<br>d2.5-Az Congedo dai clienti  |  |
| <b>d3 Consigliare e fornire ai clienti una selezione di prodotti e servizi</b>                                       |  |   |  |
|  | d3.1-Az Verificare le esigenze<br>d3.4-Az Servire                            | d3.2-Az Consulenza<br>d3.3-Az Riferimento alle caratteristiche speciali   |  |
| <b>d4 Realizzare le attività di vendita e le misure di marketing dell'azienda di gastronomia</b>                     |  |   |  |
|  | d4.1-Az Informazioni e specifiche  | d4.2-Az Attività di vendita<br>d4.3-Az Misure di marketing  |  |
| <b>d5 Vendere prodotti e servizi dell'offerta dell'azienda di gastronomia</b>  |  |   |  |
|  | d5.1-Az Conclusione dei processi di vendita<br>d5.2-Az Processo di pagamento | d5.3-Az Vendite supplementari   |  |
| <b>d6 Ricevere e trasmettere i riscontri e i reclami dei clienti in merito all'offerta, ai prodotti e ai servizi</b> |  |   |  |
|  |  | d6.1-Az Ricevere riscontri e reclami<br>d6.2-Az Trasmissione delle informazioni                                   |  |

## 5 Assegnazione degli obiettivi di valutazione ai semestri da 1 a 4

| <b>Campo di competenze operative A: Pianificazione dei processi</b>  |                          |                          |          |          |   |                            |
|--|--------------------------|--------------------------|----------|----------|---|----------------------------|
| <p>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.</p> <p>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.</p> |                          |                          |          |          |   |                            |
| <b>Competenza operativa a1: Allestire le infrastrutture e le postazioni di lavoro per l'assistenza ai clienti e per i servizi</b>  |                          |                          |          |          |   |                            |
| <p>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.</p>   |                          |                          |          |          |   |                            |
| <b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>   | <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>Indicazioni</b>  | <b>Compiti pratici</b>     |
| <p><b>a1.1-Az Informazioni sulle specifiche aziendali</b><br/>                     Gli addetti di gastronomia standardizzata si informano sulle specifiche aziendali per l'allestimento delle infrastrutture e delle postazioni di lavoro, tenendo conto dell'uso parsimonioso di energia e materiali. (LP2, C3)</p>   | <input type="checkbox"/> |                          |          |          | Semestre scuola professionale:<br>Nessun obiettivo di valutazione<br><br>Corsi interaziendali CI: Nessun obiettivo di valutazione | CPA1_01_CFP<br>CPA3_02_CFP |
| <p><b>a1.2-Az Allestimento dell'infrastruttura</b><br/>                     Controllano e allestiscono l'infrastruttura necessaria per l'assistenza ai clienti e per l'adempimento dei servizi. (LP2, C4)</p>  |                          | <input type="checkbox"/> |          |          | Semestre scuola professionale: 2.<br>Corsi interaziendali CI: Nessun obiettivo di valutazione                                     | CPA2_01_CFP<br>CPA3_02_CFP |
| <p><b>a1.3-Az Allestimento delle postazioni di lavoro</b><br/>                     Allestiscono le postazioni di lavoro necessarie. (LP2, C3)</p>  |                          | <input type="checkbox"/> |          |          | Semestre scuola professionale: 2.<br>Corsi interaziendali CI: 1,2,3   | CPA2_01_CFP<br>CPA3_02_CFP |

### Legenda:

Campo blu scuro = istruire e applicare in questo semestre

Campo azzurro **davanti** all'istruzione (blu scuro) = obiettivo di valutazione può già essere integrato nel lavoro quotidiano o nel compito pratico.

Campo azzurro dopo l'istruzione (blu scuro) = formazione, approfondimento e lavoro su compiti pratici in questo semestre

Corsi interaziendali CI: 1,2,3,4,5 numero in grassetto = focus/introduzione in questo corso di formazione, numero non in grassetto = specializzazione in questo corso di formazione

| Obiettivi di valutazione dell'azienda   | 1 | 2                        | 3                        | 4 | Indicazioni   | Compiti pratici |
|---|---|--------------------------|--------------------------|---|---|-----------------|
| <b>a1.4-Az Strumenti di controllo</b><br>Applicano strumenti di controllo per svolgere degli ordini.<br>(LP2, C3)   |   | <input type="checkbox"/> |                          |   | Semestre scuola professionale: 2.<br>Corsi interaziendali CI: Nessun obiettivo di valutazione                                 | CPA3_02_CFP     |
| <b>Competenza operativa a2: Pianificare la lavorazione di prodotti e ingredienti</b><br>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 dell'azienda   | 1 | 2                        | 3                        | 4 | Indicazioni   | Compiti pratici |
| <b>a2.1-Az Informazioni sulle quantità predefinite</b><br>Gli addetti di gastronomia standardizzata si informano sulle quantità specifiche di prodotti e ingredienti.<br>(LP2, C3)  |   |                          | <input type="checkbox"/> |   | Semestre scuola professionale:<br>Nessun obiettivo di valutazione<br>Corsi interaziendali CI: Nessun obiettivo di valutazione | CPA3_01_CFP     |
| <b>a2.2-Az Adeguamento delle quantità delle ricette</b><br>Adeguano le quantità delle ricette in base alle specifiche.<br>(LP2, C3)   |   |                          | <input type="checkbox"/> |   | Semestre scuola professionale: 3.<br>Corsi interaziendali CI: <b>3</b>  | CPA3_01_CFP     |
| <b>a2.3-Az Pianificazione della lavorazione</b><br>Pianificano la lavorazione di prodotti e ingredienti predefiniti.<br>(LP2, C5)   |   |                          | <input type="checkbox"/> |   | Semestre scuola professionale: 3.<br>Corsi interaziendali CI: <b>3</b>  | CPA3_01_CFP     |

| <b>Competenza operativa a3: Pianificare gli ordini per le attività di vendita e le misure di marketing della gastronomia standardizzata</b>   |          |                          |                          |          |   |                        |
|---|----------|--------------------------|--------------------------|----------|---|------------------------|
| 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. |          |                          |                          |          |   |                        |
| <b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>  | <b>1</b> | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b> | <b>Indicazioni</b>  | <b>Compiti pratici</b> |
| <b>a3.1-Az Informazioni sugli ordini</b><br>Gli addetti di gastronomia standardizzata si procurano tutte le informazioni necessarie per la pianificazione l'implementazione di specifiche attività di vendita e misure di marketing.<br>(LP2, C3)   |          | <input type="checkbox"/> |                          |          | Semestre scuola professionale:<br>Nessun obiettivo di valutazione<br>Corsi interaziendali CI: Nessun obiettivo di valutazione | CPA3_01_CFP            |
| <b>a3.2-Az Pianificazione degli ordini delle attività di vendita</b><br>Pianificano l'implementazione degli ordini per specifiche attività di vendita con specifici aiuti al lavoro.<br>(LP2, C5)   |          |                          | <input type="checkbox"/> |          | Semestre scuola professionale: 4.<br>Corsi interaziendali CI: 2,3   | CPA3_01_CFP            |
| <b>a3.3-Az Pianificare gli ordini delle misure di marketing</b><br>Pianificano l'implementazione delle misure di marketing con gli ausili di lavoro specificati.<br>(LP2, C5)   |          |                          | <input type="checkbox"/> |          | Semestre scuola professionale:<br>Nessun obiettivo di valutazione<br>Corsi interaziendali CI: 2,3                             |                        |

| <b>Campo di competenze operative B: Gestione di prodotti e servizi</b><br>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                  |                          |   |   |   |   |                            |
|--|--------------------------|---|---|---|---|----------------------------|
| <b>Competenza operativa b1: Prendere in consegna e controllare gli alimenti e il materiale aziendale per l'assistenza ai clienti e le misure di marketing</b><br>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. |                          |   |   |   |   |                            |
| Obiettivi di valutazione dell'azienda  | 1                        | 2 | 3 | 4 | Indicazioni   | Compiti pratici            |
| <b>b1.1-Az Accettazione della merce</b><br>Gli addetti di gastronomia standardizzata accettano gli alimenti e il materiale aziendale ordinata e confermano la ricezione.<br>(LP1, C3)  | <input type="checkbox"/> |   |   |   | Semestre scuola professionale:<br>Nessun obiettivo di valutazione<br>Corsi interaziendali CI: Nessun obiettivo di valutazione | CPA1_01_CFP<br>CPA1_03_CFP |
| <b>b1.2-Az Controllo delle merci</b><br>Controllano e documentano gli alimenti e il materiale aziendale la correttezza degli articoli ricevuti, la completezza e la qualità richiesta.<br>(LP2, C4)  | <input type="checkbox"/> |   |   |   | Semestre scuola professionale: 1.<br>Corsi interaziendali CI: 2,3   | CPA1_01_CFP<br>CPA1_03_CFP |
| <b>b1.3-Az Rifiuto di merci</b><br>Applicano le specifiche aziendali se gli alimenti e il materiale aziendale non sono conformi ai requisiti.<br>(LP2, C3)   | <input type="checkbox"/> |   |   |   | Semestre scuola professionale:<br>Nessun obiettivo di valutazione<br>Corsi interaziendali CI: Nessun obiettivo di valutazione | CPA1_01_CFP<br>CPA1_03_CFP |

| <b>Competenza operativa b2: Registrare l'acquisto e il ritiro degli alimenti e del materiale aziendale</b>   |          |          |                          |          |   |                        |
|--|----------|----------|--------------------------|----------|---|------------------------|
| Gli addetti di gastronomia standardizzata collaborano alla gestione dello stoccaggio degli alimenti e del materiale aziendale. Registrano la consegna e il ritiro degli alimenti e del materiale aziendale dal stock.                          |          |          |                          |          |   |                        |
| <b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b>                 | <b>4</b> | <b>Indicazioni</b>  | <b>Compiti pratici</b> |
| <b>b2.1-Az Registrazione della consegna delle merci</b><br>Gli addetti di gastronomia standardizzata registrano degli alimenti e del materiale aziendale in arrivo nel sistema di stoccaggio dell'azienda seguendo le istruzioni.<br>(LP2, C3) |          |          | <input type="checkbox"/> |          | Semestre scuola professionale: .3<br>Corsi interaziendali CI: Nessun obiettivo di valutazione                                 | CPA3_03_CFP            |
| <b>b2.2-Az Registrazione del ritiro delle merci</b><br>Registrano il ritiro degli alimenti e del materiale aziendale nel sistema di stoccaggio dell'azienda, seguendo le istruzioni.<br>(LP2, C3)  |          |          | <input type="checkbox"/> |          | Semestre scuola professionale:<br>Nessun obiettivo di valutazione<br>Corsi interaziendali CI: Nessun obiettivo di valutazione | CPA3_03_CFP            |

| <b>Competenza operativa b3: Stoccare gli alimenti e il materiale aziendale</b>   |                          |                          |          |          |   |   |
|--|--------------------------|--------------------------|----------|----------|---|---|
| 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. |                          |                          |          |          |   |   |
| <b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>   | <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>Indicazioni</b>  | <b>Compiti pratici</b>  |
| <b>b3.1-Az Stoccaggio del materiale aziendale</b><br>Gli addetti di gastronomia standardizzata stoccano il materiale aziendale secondo le specifiche.<br>(LP2, C3)   | <input type="checkbox"/> |                          |          |          | Semestre scuola professionale:1.<br>Corsi interaziendali CI: Nessun obiettivo di valutazione  | CPA1_01_CFP<br>CPA1_03_CFP<br>CPA2_02_CFP<br>CPA3_03_CFP                |
| <b>b3.2-Az Stoccaggio degli alimenti</b><br>Stoccano gli alimenti secondo le specifiche.<br>(LP2, C3)  | <input type="checkbox"/> |                          |          |          | Semestre scuola professionale: 1.<br>Corsi interaziendali CI: 1,2,3                           | CPA1_01_CFP<br>CPA1_03_CFP<br>CPA2_02_CFP<br>CPA3_03_CFP                |
| <b>b3.3-Az Dichiarazione degli alimenti</b><br>Dichiarano gli alimenti stoccate con l'aiuto delle istruzioni e in conformità alle specifiche.<br>(LP2, C3)   |                          | <input type="checkbox"/> |          |          | Semestre scuola professionale: 2.<br>Corsi interaziendali CI: 2,3                             | CPA2_02_CFP<br>CPA3_03_CFP  |
| <b>b3.4-Az Monitoraggio del stock</b><br>Monitorano e controllano gli alimenti e il materiale aziendale stoccati.<br>(LP2, C3)   |                          | <input type="checkbox"/> |          |          | Semestre scuola professionale: 2.<br>Corsi interaziendali CI: Nessun obiettivo di valutazione | CPA2_02_CFP<br>CPA3_03_CFP  |
| <b>b3.5-Az Requisiti igienici</b><br>Applicano le requisiti igienici dell'azienda e garantiscono la pulizia e l'ordine nei locali di stoccaggio.<br>(LP2, C3)  | <input type="checkbox"/> |                          |          |          | Semestre scuola professionale: 1.<br>Corsi interaziendali CI: 1,2,3                           | CPA1_01_CFP<br>CPA1_03_CFP<br>CPA2_02_CFP<br>CPA2_03_CFP<br>CPA3_03_CFP |

| <b>Competenza operativa b4: Determinare e inventariare insieme al team le scorte di alimenti e di materiale aziendale</b>  |          |          |                          |          |   |                        |
|--|----------|----------|--------------------------|----------|---|------------------------|
| I compiti dell'addetto di gastronomia standardizzata nella gestione delle stock comprendono la determinazione, l'inventario e la documentazione dei quantitativi delle scorte con il supporto di persone dal team. |          |          |                          |          |   |                        |
| <b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b>                 | <b>4</b> | <b>Indicazioni</b>  | <b>Compiti pratici</b> |
| <b>b4.1-Az Registrazione in stock</b><br>Gli addetti di gastronomia standardizzata registrano le scorte degli alimenti e di materiale aziendale con il supporto di persone dal team.<br>(LP2, C3)                  |          |          | <input type="checkbox"/> |          | Semestre scuola professionale:3.<br>Corsi interaziendali CI: Nessun obiettivo di valutazione                                  | CPA4_01_CFP            |
| <b>b4.2-Az Inventario di stock</b><br>Fanno l'inventario delle scorte utilizzando mezzi ausiliari ed il supporto di persone dal team.<br>(LP2, C3)   |          |          | <input type="checkbox"/> |          | Semestre scuola professionale:<br>Nessun obiettivo di valutazione<br>Corsi interaziendali CI: Nessun obiettivo di valutazione | CPA4_01_CFP            |
| <b>b4.3-Az Documentazione di stock</b><br>Documentano delle scorte secondo le specifiche ed il supporto di persone dal team.<br>(LP2, C3)  |          |          | <input type="checkbox"/> |          | Semestre scuola professionale: 4.<br>Corsi interaziendali CI: Nessun obiettivo di valutazione                                 | CPA4_01_CFP            |

**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 dell'azienda  | 1 | 2                        | 3 | 4 | Indicazioni   | Compiti pratici            |
|--|---|--------------------------|---|---|---|----------------------------|
| <p><b>c1.1-Az Mettere a disposizione e montare attrezzature e macchinari</b></p> <p>Gli addetti di gastronomia standardizzata mettono a disposizione le attrezzature e i macchinari per la preparazione di pietanze e bevande e rispettano le requisiti di protezione della salute, sicurezza sul lavoro e protezione dell'ambiente.<br/>(LP2, C3)</p> |   | <input type="checkbox"/> |   |   | Semestre scuola professionale:<br>Nessun obiettivo di valutazione<br>Corsi interaziendali CI: 1,2,3 | CPA2_01_CFP<br>CPA3_02_CFP |
| <p><b>c1.2-Az Controllo del funzionamento di attrezzature e macchinari</b></p> <p>Controllano il funzionamento e la pulizia di attrezzature e macchinari prima di utilizzarli per preparare pietanze e bevande.<br/>(LP1, C3)</p>  |   | <input type="checkbox"/> |   |   | Semestre scuola professionale:4.<br>Corsi interaziendali CI: 1,2,3                                  | CPA2_01_CFP<br>CPA3_02_CFP |
| <p><b>c1.3-Az Utilizzo di attrezzature e macchinari</b></p> <p>Utilizzano attrezzature e macchinari per la preparazione di pietanze e bevande in modo appropriato ed efficiente, nel rispetto delle requisiti della sicurezza sul lavoro, evitando inutili tempi di attesa.<br/>(LP1, C3)</p>  |   | <input type="checkbox"/> |   |   | Semestre scuola professionale: 2<br>Corsi interaziendali CI: 1,2,3                                  | CPA2_01_CFP<br>CPA3_02_CFP |

| <b>Competenza operativa c2: Preparare pietanze e bevande secondo le ricette</b><br>Gli addetti di gastronomia standardizzata preparano pietanze e bevande secondo le ricette. Nel farlo, tengono conto delle specifiche aziendali. |                          |                          |   |   |   |                            |
|--|--------------------------|--------------------------|---|---|---|----------------------------|
| Obiettivi di valutazione dell'azienda  | 1                        | 2                        | 3 | 4 | Indicazioni   | Compiti pratici            |
| <b>c2.1-Az Manipolazione degli alimenti</b><br>Gli addetti di gastronomia manipolano gli alimenti con attenzione, delicatezza e secondo le specifiche ed evitano gli sprechi alimentari.<br>(LP1, C3)                              | <input type="checkbox"/> |                          |   |   | Semestre scuola professionale:1.<br>Corsi interaziendali CI: 1,2,3  | CPA1_01_CFP<br>CPA2_03_CFP |
| <b>c2.2-Az Allestire la postazione di lavoro</b><br>Preparano una mise en place completa, con i mezzi ausiliare e gli utensili necessari, prima di preparare e finire pietanze e bevande.<br>(LP2, C3)                             |                          | <input type="checkbox"/> |   |   | Semestre scuola professionale: 2.<br>Corsi interaziendali CI: 1,2,3 | CPA2_01_CFP<br>CPA2_03_CFP |
| <b>c2.3-Az Calcolare gli ingredienti</b><br>Calcolano con supporto le quantità necessarie per la preparazione di pietanze e bevande sulla base di ricette e della pianificazione delle offerte.<br>(LP2, C3)                       |                          | <input type="checkbox"/> |   |   | Semestre scuola professionale: 2.<br>Corsi interaziendali CI: 1,2,3 | CPA2_03_CFP                |
| <b>c2.4-Az Attività d'apprestamento</b><br>Apprestano gli alimenti necessari per la lavorazione, lavandoli, mondandoli, tagliandoli o preparandoli secondo una ricetta.<br>(LP2, C3)   |                          | <input type="checkbox"/> |   |   | Semestre scuola professionale: 2.<br>Corsi interaziendali CI: 1,2,3 | CPA2_03_CFP                |
| <b>c2.5-Az Preparazione di pietanze e bevande</b><br>Preparano pietanze e bevande in base a ricette, metodi di cottura e di preparazione.<br>(LP2, C3)   |                          | <input type="checkbox"/> |   |   | Semestre scuola professionale: 2.<br>Corsi interaziendali CI: 1,2,3 | CPA2_03_CFP<br>CPA3_02_CFP |

| Obiettivi di valutazione dell'azienda  | 1                        | 2                        | 3                        | 4 | Indicazioni   | Compiti pratici                           |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|---|---|
| <b>c2.6-Az Finizione di pietanze e bevande</b><br>Finiscono pietanze e bevande secondo le specifiche aziendali.<br>(LP2, C3)                                       |                          | <input type="checkbox"/> |                          |   | Semestre scuola professionale: 2.<br>Corsi interaziendali CI: 1,2,3 | CPA2_03_CFP                               |
| <b>c2.7-Az Controllo della qualità di pietanze e bevande</b><br>Controllano la qualità di pietanze e bevande dal punto di vista sensoriale e tecnico.<br>(LP2, C4) |                          |                          | <input type="checkbox"/> |   | Semestre scuola professionale: 3.<br>Corsi interaziendali CI: 1,2,3 | CPA3_02_CFP                               |
| <b>c2.8-Az Spreco alimentare</b><br>Evitano lo spreco alimentare.<br>(LP1, C3)   | <input type="checkbox"/> |                          |                          |   | Semestre scuola professionale:1.<br>Corsi interaziendali CI: 1,2,3  | CPA1_01_CFP<br>CPA2_03_CFP<br>CPA3_02_CFP |
| <b>c.2.9-Az Smaltimento</b><br>Evitano tutti i tipi di rifiuti, utilizzano i materiali residui e smaltiscono correttamente i rifiuti inevitabili.<br>(LP1, C3)     | <input type="checkbox"/> |                          |                          |   | Semestre scuola professionale:1.<br>Corsi interaziendali CI: 1,2,3  | CPA1_01_CFP<br>CPA2_03_CFP                |

| <b>Competenza operativa c3: Presentare pietanze e bevande ai clienti</b>   |          |          |                          |          |   |                        |
|--|----------|----------|--------------------------|----------|---|------------------------|
| Gli addetti di gastronomia standardizzata presentano pietanze e bevande. Nel farlo, rispettano le specifiche aziendali.  |          |          |                          |          |   |                        |
| <b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b>                 | <b>4</b> | <b>Indicazioni</b>  | <b>Compiti pratici</b> |
| <b>c3.1-Az Apprestare pietanze e bevande per la presentazione</b><br>Gli addetti di gastronomia standardizzata apprestano pietanze e bevande da presentare secondo le specifiche aziendali.<br>(LP2, C3) |          |          | <input type="checkbox"/> |          | Semestre scuola professionale:<br>Nessun obiettivo di valutazione<br>Corsi interaziendali CI: 1,2,3 | CPA3_02_CFP            |
| <b>c3.2-Az Allestimento e presentazione di pietanze e bevande</b><br>Allestiscono e presentano pietanze e bevande in modo accattivante secondo le specifiche aziendali.<br>(LP2, C3)                     |          |          | <input type="checkbox"/> |          | Semestre scuola professionale:3.<br>Corsi interaziendali CI: 2,3                                    | CPA3_02_CFP            |

| <b>Competenza operativa c4: Pulire le attrezzature e i macchinari per la preparazione di pietanze e bevande nonché la postazione di lavoro</b>  |                          |                          |          |          |  |                            |
|---|--------------------------|--------------------------|----------|----------|--|----------------------------|
| 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. |                          |                          |          |          |  |                            |
| <b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>  | <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>Indicazioni</b>   | <b>Compiti pratici</b>     |
| <b>c4.1-Az Pulizia della postazione di lavoro</b><br>Gli addetti di gastronomia standardizzata puliscono il loro postazione di lavoro per la preparazione di pietanze e bevande dopo l'uso.<br>(LP2, C3)  | <input type="checkbox"/> |                          |          |          | Semestre scuola professionale: 1.<br>Corsi interaziendali CI: 1,2,3                                | CPA1_02_CFP                |
| <b>c4.2-Az Pulizia di attrezzature e macchinari</b><br>Puliscono le attrezzature e i macchinari per la preparazione di pietanze e bevande dopo l'uso.<br>(LP2, C3)  | <input type="checkbox"/> |                          |          |          | Semestre scuola professionale<br>Nessun obiettivo di valutazione<br>Corsi interaziendali CI: 1,2,3 | CPA1_02_CFP                |
| <b>c4.3-Az Inconvenienti e difetti di attrezzature e macchinari</b><br>Segnalano gli inconvenienti e i difetti delle attrezzature e dei macchinari al responsabile.<br>(LP2, C3)  |                          | <input type="checkbox"/> |          |          | Semestre scuola professionale:4.<br>Corsi interaziendali CI: Nessun obiettivo di valutazione       | CPA1_02_CFP<br>CPA2_01_CFP |

| <b>Competenza operativa c5: Documentare la qualità della preparazione e della presentazione di pietanze e bevande</b>  |                          |                          |                          |          |   |                            |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------|---|----------------------------|
| 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.  |                          |                          |                          |          |   |                            |
| <b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>   | <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b> | <b>Indicazioni</b>  | <b>Compiti pratici</b>     |
| <b>c5.1-Az Specifiche per la preparazione di pietanze e bevande</b><br>Gli addetti di gastronomia standardizzata implementano gli standard di qualità e le specifiche aziendali nella manipolazione degli alimenti.<br>(LP2, C3)   |                          | <input type="checkbox"/> |                          |          | Semestre scuola professionale: 3<br>Corsi interaziendali CI: 1,2,3                                | CPA2_03_CFP<br>CPA3_02_CFP |
| <b>c5.2-Az Rispettare le specifiche per la presentazione degli alimenti</b><br>Implementano gli standard di qualità e le specifiche aziendali in relazione alla presentazione degli alimenti.<br>(LP2, C3)   |                          |                          | <input type="checkbox"/> |          | Semestre scuola professionale:<br>Nessun obiettivo di valutazione<br>Corsi interaziendali CI: 2,3 | CPA3_02_CFP                |
| <b>c5.3-Az Rispettare le specifiche per la manipolazione degli alimenti</b><br>Implementano gli standard di qualità, le specifiche aziendali e di altro tipo. Rispettano i requisiti in materia di igiene, protezione della salute, sicurezza sul lavoro e protezione dell'ambiente in relazione agli alimenti.<br>(LP2, C3) | <input type="checkbox"/> |                          |                          |          | Semestre scuola professionale: 1<br>Corsi interaziendali CI: 1,2,3                                | CPA1_01_CFP<br>CPA3_02_CFP |
| <b>c5.4-Az Documentare il lavoro con gli alimenti</b><br>Documentano il lavoro svolto in relazione agli alimenti.<br>(LP2, C3)   | <input type="checkbox"/> |                          |                          |          | Semestre scuola professionale: 1<br>Corsi interaziendali CI: 2,3                                  | CPA1_01_CFP<br>CPA3_02_CFP |

| <b>Campo di competenze operative D: Vendita di prodotti e assistenza ai clienti</b>  |                          |          |                          |          |   |                        |
|--|--------------------------|----------|--------------------------|----------|---|------------------------|
| <p>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.</p> <p>Registrano anche i reclami e i feedback e li trasmettono al reparto competente.</p> |                          |          |                          |          |   |                        |
| <b>Competenza operativa d1: Presentare prodotti e servizi e mantenere in buono stato le aree destinate ai clienti</b>  |                          |          |                          |          |   |                        |
| <p>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>  |                          |          |                          |          |   |                        |
| <b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>   | <b>1</b>                 | <b>2</b> | <b>3</b>                 | <b>4</b> | <b>Indicazioni</b>  | <b>Compiti pratici</b> |
| <p><b>d1.1-Az Presentazione dei prodotti</b><br/>                     Gli addetti di gastronomia standardizzata presentano i prodotti e i servizi in modo accattivante e in modo da promuovere le vendite.<br/>                     (LP2, C3)</p>  |                          |          | <input type="checkbox"/> |          | Semestre scuola professionale: 3.<br>Corsi interaziendali CI: 2,3   | CPA3_04_CFP            |
| <p><b>d1.2-Az Informazioni sui servizi</b><br/>                     Forniscono informazioni sui servizi.<br/>                     (LP2, C3)</p>  |                          |          | <input type="checkbox"/> |          | Semestre scuola professionale:<br>Nessun obiettivo di valutazione<br>Corsi interaziendali CI: Nessun obiettivo di valutazione | CPA3_04_CFP            |
| <p><b>d1.3-Az Mantenere in buono stato le aree destinate ai clienti</b><br/>                     Sistemano le aree destinate ai clienti in base alle esigenze e ne garantiscono la pulizia.<br/>                     (LP2, C3)</p>   | <input type="checkbox"/> |          |                          |          | Semestre scuola professionale: 1<br>Corsi interaziendali CI: 2,3  | CPA3_04_CFP            |
| <p><b>d1.4-Az Progettazione dei punti vendita</b><br/>                     Progettano i punti vendita con supporto in base alle specifiche.<br/>                     (LP2, C3)</p>   |                          |          | <input type="checkbox"/> |          | Semestre scuola professionale: 3.<br>Corsi interaziendali CI: 2,3   | CPA3_04_CFP            |

| <b>Competenza operativa d2: Accogliere, assistere i clienti e congedarsi</b>   |                          |          |                          |          |  |   |
|--|--------------------------|----------|--------------------------|----------|--|---|
| 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 prestano attenzione a presentarsi puliti e cordiali. |                          |          |                          |          |  |   |
| <b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>   | <b>1</b>                 | <b>2</b> | <b>3</b>                 | <b>4</b> | <b>Indicazioni</b>   | <b>Compiti pratici</b>                    |
| <b>d2.1-Az Aspetto come oste e accogliere i clienti</b><br>Gli addetti di gastronomia standardizzata fungono da oste e accolgono i clienti, se necessario, in una seconda lingua nazionale o in inglese.<br>(LP2, C3)  |                          |          | <input type="checkbox"/> |          | Semestre scuola professionale: 3<br>Corsi interaziendali CI: <b>3</b>                        | CPA3_04_CFP                               |
| <b>d2.2-Az Aspetto personale</b><br>Curano il loro aspetto personale e prestano attenzione al modo in cui si esprimono.<br>(LP2, C3)   | <input type="checkbox"/> |          |                          |          | Semestre scuola professionale:1.<br>Corsi interaziendali CI: <b>3</b>                        | CPA1_03_CFP<br>CPA3_04_CFP<br>CPA4_02_CFP |
| <b>d2.3-Az Igiene personale</b><br>Si prendono cura del proprio corpo e si assicurano di portare abiti puliti e intatti.<br>(LP2, C3)  | <input type="checkbox"/> |          |                          |          | Semestre scuola professionale:1.<br>Corsi interaziendali CI: Nessun obiettivo di valutazione | CPA1_03_CFP<br>CPA3_04_CFP<br>CPA4_02_CFP |
| <b>d2.4-Az Assistenza ai clienti</b><br>Assistono i clienti nelle postazioni di lavoro predefinite, se necessario, in una seconda lingua nazionale o in inglese.<br>(LP3, C3)  |                          |          | <input type="checkbox"/> |          | Semestre scuola professionale:3.<br>Corsi interaziendali CI: <b>3</b>                        | CPA3_04_CFP                               |
| <b>d2.5-Az Congedo dai clienti</b><br>Congedano i clienti, se necessario, in una seconda lingua nazionale o in inglese.<br>(LP2, C3)   |                          |          | <input type="checkbox"/> |          | Semestre scuola professionale:3<br>Corsi interaziendali CI: <b>3</b>                         | CPA3_04_CFP                               |

| <b>Competenza operativa d3: Consigliare e fornire ai clienti una selezione di prodotti e servizi</b>  |          |                          |                          |          |   |                        |
|---|----------|--------------------------|--------------------------|----------|---|------------------------|
| 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. |          |                          |                          |          |   |                        |
| <b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>  | <b>1</b> | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b> | <b>Indicazioni</b>  | <b>Compiti pratici</b> |
| <b>d3.1-Az Verificare le esigenze</b><br>Gli addetti di gastronomia standardizzata verificano le esigenze dei clienti.<br>(LP3, C4)   |          | <input type="checkbox"/> |                          |          | Semestre scuola professionale:2.<br>Corsi interaziendali CI: <b>3</b> | CPA3_04_CFP            |
| <b>d3.2-Az Consulenza</b><br>Forniscono consulenza agli clienti su prodotti e servizi con supporto, se necessario, in una seconda lingua nazionale o in inglese.<br>(LP3, C5)   |          |                          | <input type="checkbox"/> |          | Semestre scuola professionale:3.<br>Corsi interaziendali CI: <b>3</b> | CPA3_04_CFP            |
| <b>d3.3-Az Riferimento alle caratteristiche speciali</b><br>Indicano agli clienti caratteristiche speciali degli alimenti, prodotti e servizi, se necessario, in una seconda lingua nazionale o in inglese.<br>(LP2, C3)  |          |                          | <input type="checkbox"/> |          | Semestre scuola professionale:2.<br>Corsi interaziendali CI: <b>3</b> | CPA3_04_CFP            |
| <b>d3.4-Az Servire</b><br>Servono agli clienti pietanze e bevande.<br>(LP2, C3)   |          | <input type="checkbox"/> |                          |          | Semestre scuola professionale:2.<br>Corsi interaziendali CI: <b>3</b> | CPA3_04_CFP            |

| <b>Competenza operativa d4: Realizzare le attività di vendita e le misure di marketing dell'azienda di gastronomia</b>   |          |                          |                          |          |   |                        |
|--|----------|--------------------------|--------------------------|----------|---|------------------------|
| Gli addetti di gastronomia standardizzata collaborano alle attività di vendita e alle misure di marketing. Le realizzano in base alle specifiche.  |          |                          |                          |          |   |                        |
| <b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>   | <b>1</b> | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b> | <b>Indicazioni</b>  | <b>Compiti pratici</b> |
| <b>d4.1-Az Informazioni e specifiche</b><br>Gli addetti di gastronomia standardizzata si procurano informazioni e specifiche sulle attività di vendita e delle misure di marketing.<br>(LP2, C4) |          | <input type="checkbox"/> |                          |          | Semestre scuola professionale:<br>Nessun obiettivo di valutazione<br>Corsi interaziendali CI: Nessun obiettivo di valutazione | CPA3_01_CFP            |
| <b>d4.2-Az Attività di vendita</b><br>Realizzano le attività di vendita predefiniti nei posti di lavoro a loro assegnati.<br>(LP2, C3)   |          |                          | <input type="checkbox"/> |          | Semestre scuola professionale:3.<br>Corsi interaziendali CI: <b>3</b>   | CPA3_01_CFP            |
| <b>d4.3-Az Misure di marketing</b><br>Collaborano alla realizzazione delle misure di marketing.<br>(LP2, C3)   |          |                          | <input type="checkbox"/> |          | Semestre scuola professionale:3.<br>Corsi interaziendali CI: <b>3</b>   |                        |

| <b>Competenza operativa d5: Vendere prodotti e servizi dell'offerta dell'azienda di gastronomia</b>  |          |                          |                          |          |   |                        |
|--|----------|--------------------------|--------------------------|----------|---|------------------------|
| Gli addetti 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. |          |                          |                          |          |   |                        |
| <b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>   | <b>1</b> | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b> | <b>Indicazioni</b>  | <b>Compiti pratici</b> |
| <b>d5.1-Az Conclusione dei processi di vendita</b><br>Gli addetti di gastronomia standardizzata concludono processi di vendita predefiniti per prodotti e servizi.<br>(LP3, C3)  |          | <input type="checkbox"/> |                          |          | Semestre scuola professionale:<br>Nessun obiettivo di valutazione<br>Corsi interaziendali CI: Nessun obiettivo di valutazione | CPA3_04_CFP            |
| <b>d5.2-Az Processo di pagamento</b><br>Eseguono processi di pagamento con diversi metodi di pagamento.<br>(LP3, C3)   |          | <input type="checkbox"/> |                          |          | Semestre scuola professionale: 2<br>Corsi interaziendali CI: Nessun obiettivo di valutazione                                  | CPA3_04_CFP            |
| <b>d5.3-Az Vendite supplementari</b><br>Eseguono vendite supplementari di prodotti e servizi.<br>(LP3, C3)   |          |                          | <input type="checkbox"/> |          | Semestre scuola professionale: 3<br>Corsi interaziendali CI: Nessun obiettivo di valutazione                                  | CPA3_04_CFP            |

| <b>Competenza operativa d6: Ricevere e trasmettere i riscontri e i reclami dei clienti in merito all'offerta, ai prodotti e ai servizi</b>   |          |          |                          |          |   |                        |
|--|----------|----------|--------------------------|----------|---|------------------------|
| 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.                    |          |          |                          |          |   |                        |
| <b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b>                 | <b>4</b> | <b>Indicazioni</b>  | <b>Compiti pratici</b> |
| <b>d6.1-Az Ricevere riscontri e reclami</b><br>Gli addetti di gastronomia standardizzata ricevono i feedback e reclami dei clienti sull'offerta, sui prodotti e sui servizi, se necessario, in una seconda lingua nazionale o in inglese.<br>(LP2, C3) |          |          | <input type="checkbox"/> |          | Semestre scuola professionale:4.<br>Corsi interaziendali CI: <b>3</b>   | CPA4_02_CFP            |
| <b>d6.2-Az Trasmissione delle informazioni</b><br>Trasmettono le informazioni sui feedback e i reclami dei clienti al reparto competente.<br>(LP2, C3)   |          |          | <input type="checkbox"/> |          | Semestre scuola professionale:<br>Nessun obiettivo di valutazione<br>Corsi interaziendali CI: Nessun obiettivo di valutazione | CPA4_02_CFP            |

