



Programma di formazione per le aziende di tirocinio

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	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 6	7

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

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

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

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

d5 Realizzare le attività di vendita e le misure di marketing dell'azienda di gastronomia					
			d5.2-Az Misure di marketing	d5.1-Az Attività di vendita d5.3-Az Valutazione delle misure di vendita e marketing d5.4-Az Miglioramenti per le misure di vendita e marketing	
d6 Vendere prodotti e servizi dell'offerta dell'azienda di gastronomia					
	d6.1-Az Conclusione dei processi di vendita d6.2-Az Processo di pagamento d6.3-Az Vendite supplementari				
d7 Ricevere e gestire i riscontri e i reclami dei clienti in merito all'offerta, ai prodotti e ai servizi					
		d7.1-Az Ottenere un riscontro d7.2-Az Ricevere riscontri e reclami	d7.3-Az Gestione dei riscontri e dei reclami d7.4-Az Trasmissione delle informazioni d7.5-Az Documentazione dei reclami		

5 Assegnazione degli obiettivi di valutazione ai semestri da 1 a 6

Campo di competenze operative A: Pianificazione dei processi									
<p>Nella gastronomia standardizzata, molti processi e procedure sono regolati dei 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.</p>									
Competenza operativa a1: Pianificare l'impiego dei collaboratori nella gastronomia standardizzata									
<p>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.</p>									
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici	
a1.1-Az Pianificazione degli orari di lavoro Gli impiegati di gastronomia standardizzata pianificano l'impiego dei collaboratori nel loro turno di lavoro in modo orientato ai risultati e secondo le specifiche aziendali. (LP3, C5)					<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 5. Corsi interaziendali CI: 2,3,4,5	CPA5_01_AFC	
a1.2-Az Requisiti dell'orario di lavoro Nella pianificazione e nell'applicazione dei turni di lavoro tengono conto dei requisiti relativi dell'orario di lavoro e delle pause. (LP3, C4)					<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 5. Corsi interaziendali CI: nessun obiettivo di valutazione	CPA5_01_AFC	
a1.3-Az Comunicazione di compiti e caratteristiche speciali Comunicano ai collaboratori i compiti assegnati e le caratteristiche speciali dei compiti giornalieri. (LP3, C3)				<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: 4. Corsi interaziendali CI: 3,4,5	CPA5_01_AFC	

Legenda:

Campo blu scuro = istruire e applicare in questo semestre

Campo azzurro prima 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

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 dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
a2.1-Az Pianificazione delle infrastrutture e le postazioni di lavoro 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, facendo attenzione a utilizzare energia e materiali in modo parsimonioso. (LP2, C3)		<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali CI: 1,2,3,4,5	CPA3_03_AFC
a2.2-Az Allestimento dell'infrastruttura Controllano e allestiscono l'infrastruttura necessaria per l'assistenza ai clienti e per l'adempimento dei servizi. (LP2, C4)	<input type="checkbox"/>						Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali CI: nessun obiettivo di valutazione	CPA1_03_AFC
a2.3-Az Allestimento le postazioni di lavoro Allestiscono le postazioni di lavoro necessarie. (LP2, C3)	<input type="checkbox"/>						Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali CI: 1,2,3,4,5	CPA1_03_AFC CPA2_01_AFC
a2.4-Az Apprestare gli strumenti di controllo Forniscono gli strumenti di controllo necessari per svolgere delle ordini. (LP1, C3)			<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 3. Corsi interaziendali CI: nessun obiettivo di valutazione	CPA3_03_AFC CPA5_03_AFC
a2.5-Az Flusso di clienti Definiscono il flusso dei clienti e la relativa comunicazione. (LP2, C3)			<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 3. Corsi interaziendali CI: nessun obiettivo di valutazione	CPA3_03_AFC CPA5_03_AFC

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 dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
3.1-Az Determinare del fabbisogno Gli impiegati di gastronomia standardizzata determinano le quantità di vendita previste. (LP2, C5)		<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: 2. Corsi interaziendali CI: 1,2,3,4,5	CPA3_03_AFC CPA3_01_AFC
a3.2-Az Adeguamento della quantità Adeguano le quantità di vendita determinate in base alle specifiche, gli indicatori operativi e ai valori empirici. (LP2, C5)			<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 3. Corsi interaziendali CI: nessun obiettivo di valutazione	CPA3_03_AFC CPA3_01_AFC
a3.3-Az Pianificazione della lavorazione dei prodotti Calcolano e pianificano la lavorazione di prodotti e ingredienti. (LP2, C3)			<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 2. Corsi interaziendali CI: 1,2,3,4,5	CPA2_01_AFC CPA3_01_AFC

Competenza operativa a4: Determinare e analizzare gli indicatori operativi ed ecologici dell'azienda di gastronomia e includerli nella pianificazione dei compiti Gli impiegati di gastronomia standardizzata spesso si orientano da indicatori operativi quando svolgono gli ordini. Possono essere cifre d'affari, costi della merce, quantità di rifiuti alimentari, frequenze dei clienti, cifre del personale e valori simili. Determinano questi indicatori operativi o ne supportano la raccolta. Analizzano i valori determinati e pianificano i loro processi in base ad essi.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
a4.1-Az Apprestare gli strumenti di controllo Gli impiegati di gastronomia standardizzata forniscono gli strumenti di controllo necessari per la raccolta di indicatori operativi ed ecologici. (LP2, C3)					<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 5. Corsi interaziendali CI: nessun obiettivo di valutazione	CPA1_01_AFC CPA5_02_AFC
a4.2-Az Determinazione di indicatori operativi Determinano gli indicatori operativi come il budget, la cifra d'affari, i costi della merce, quantità di sprechi alimentari, le frequenze dei clienti e cifre del personale utilizzando procedure predefinite. (LP2, C3)					<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 5. Corsi interaziendali CI: nessun obiettivo di valutazione	CPA2_01_AFC CPA5_02_AFC
a4.3-Az Interpretare gli indicatori operativi Interpretano gli indicatori operativi, come il confronto tra obiettivi e risultati effettivi. (LP3, C5)					<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 6. Corsi interaziendali CI: nessun obiettivo di valutazione	CPA5_02_AFC
a4.4-Az Misure basate su indicatori operativi Essi ricavano misure adeguate sulla base degli indicatori operativi. (LP3, C5)					<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 6. Corsi interaziendali CI: nessun obiettivo di valutazione	CPA5_02_AFC

Competenza operativa a5: Pianificare le attività di vendita e le misure di marketing della gastronomia standardizzata								
Le aziende della gastronomia standardizzata spesso stabiliscono le loro attività di vendita e le misure di marketing a livello centrale. Gli impiegati di gastronomia standardizzata pianificano queste attività nella loro azienda.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
a5.1-Az Pianificazione delle attività di vendita Gli impiegati di gastronomia standardizzata pianificano attività di vendita predefinite nella loro sede. (LP2, C5)		<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: 2. Corsi interaziendali CI: 3,4,5	CPA3_03_AFC
a5.2-Az Pianificazione degli eventi Pianificano gli eventi di vendita con l'aiuto degli ausili di lavoro predefiniti. (LP2, C5)				<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: nessun obiettivo di valutazione Corsi interaziendali CI: 3,4,5	CPA5_03_AFC
a5.3-Az Pianificare le misure di marketing Pianificano le misure di marketing nella loro azienda con gli ausili di lavoro predefiniti. (LP2, C5)			<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 4. Corsi interaziendali CI: 3,4,5	CPA5_03_AFC
a5.4-Az Modifiche al piano Pianificano la comunicazione e l'implementazione delle innovazioni e dei cambiamenti nella loro azienda. (LP2, C5)			<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: nessun obiettivo di valutazione Corsi interaziendali CI: nessun obiettivo di valutazione Briefing per nuovi prodotti/promozioni	CPA5_03_AFC

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 dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
a6.1-Az Flusso delle informazioni Gli impiegati di gastronomia standardizzata garantiscono il flusso delle informazioni ai collaboratori con misure adeguate. (LP3, C4)				<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: 5. Corsi interaziendali CI: nessun obiettivo di valutazione	CPA5_01_AFC
a6.2-Az Istruzione Istruiscono i collaboratori su come eseguire degli ordini impartiti. (LP3, C5)					<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 5. Corsi interaziendali CI: 3,4,5	CPA5_01_AFC
a6.3-Az Accompagnamento Accompagnano i collaboratori durante l'esecuzione degli ordini. (LP3, C5)					<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: nessun obiettivo di valutazione Corsi interaziendali CI: nessun obiettivo di valutazione	CPA5_01_AFC
a6.4-Az Misure in caso di scostamento dagli obiettivi Sostengono i collaboratori nello svolgimento dei loro ordini, se necessario, al fine di raggiungere gli obiettivi predefiniti. (LP3, C5)					<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 5. Corsi interaziendali CI: nessun obiettivo di valutazione	CPA5_01_AFC

Campo di competenze operative B: Gestione di prodotti e servizi In relazione alle offerte e ai servizi aziendali, gli impiegati di gastronomia standardizzata si occupano dell'approvvigionamento, dello stoccaggio e della gestione delle merci. Ordinano o acquistano i prodotti per l'assistenza ai clienti e per le misure di marketing. Quando prendono in consegna la merce ne verificano lo stato e la completezza. Se necessario, stoccano la merce. Mantengono il controllo delle scorte di alimenti e dei materiali aziendali.								
Competenza operativa b1: Ordinare gli alimenti e il materiale aziendale per l'assistenza ai clienti e le misure di marketing I compiti degli impiegati di gastronomia standardizzata comprendono l'ordinazione di prodotti per l'assistenza ai clienti e l'attuazione di misure di marketing.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
b1.1-Az Quantità ordinate Gli impiegati di gastronomia standardizzata verificano le quantità degli alimenti e materiale aziendale necessarie per l'assistenza ai clienti e per le misure di marketing. (LP2, C3)			<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 3. Corsi interaziendali CI: 4,5	CPA2_01_AFC CPA3_01_AFC
b1.2-Az Processo di ordinazione Ordinano gli alimenti e il materiale aziendale necessaria per l'assistenza ai clienti e per le misure di marketing. (LP2, C3)			<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 3. Corsi interaziendali CI: nessun obiettivo di valutazione	CPA3_01_AFC

Competenza operativa b2: Prendere in consegna e controllare gli alimenti e il materiale aziendale per l'assistenza ai clienti e le misure di marketing Quando la merce per l'assistenza ai clienti e le misure di marketing arriva a destinazione, gli impiegati di gastronomia standardizzata la prendono in consegna, controllano la correttezza, la completezza e la qualità richiesta degli articoli.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
b2.1-Az Accettazione della merce Gli impiegati di gastronomia standardizzata accettano gli alimenti e il materiale aziendale ordinata e confermano la ricezione. (LP1, C3)	<input type="checkbox"/>						Semestre scuola professionale: nessun obiettivo di valutazione Corsi interaziendali CI: nessun obiettivo di valutazione	CPA1_01_AFC CPA1_04_AFC
b2.2-Az Controllo delle merci Controllano e documentano gli alimenti e il materiale aziendale la correttezza degli articoli ricevuti, la completezza e la qualità richiesta. (LP2, C4)	<input type="checkbox"/>						Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali CI: 1,2,3,4,5	CPA1_01_AFC CPA1_04_AFC CPA2_01_AFC
b2.3-Az Rifiuto di merci Essi devono adottare misure appropriate se gli alimenti e il materiale aziendale non sono conformi ai requisiti. (LP2, C5)	<input type="checkbox"/>						Semestre scuola professionale: nessun obiettivo di valutazione Corsi interaziendali CI: nessun obiettivo di valutazione	CPA1_01_AFC CPA1_04_AFC CPA2_01_AFC

Competenza operativa b3: Registrare l'acquisto e il ritiro degli alimenti e del materiale aziendale								
Gli impiegati di gastronomia standardizzata collaborano per la gestione degli stock delle merci e alimenti. Registrano la consegna e il ritiro delle merci dal stock.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
b3.1-Az Registrazione della consegna delle merci Gli impiegati di gastronomia standardizzata registrano le merci in consegna nel sistema di stoccaggio dell'azienda. (LP2, C3)			<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 6. Corsi interaziendali CI: nessun obiettivo di valutazione	CPA1_01_AFC CPA3_02_AFC
b3.2-Az Registrazione del ritiro delle merci Registrano il ritiro delle merci nel sistema di stoccaggio dell'azienda. (LP2, C3)			<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: nessun obiettivo di valutazione Corsi interaziendali CI: nessun obiettivo di valutazione	CPA3_02_AFC

Competenza operativa b4: Stoccare gli alimenti e il materiale aziendale Gli impiegati di gastronomia standardizzata collaborano allo stoccaggio degli alimenti e materiali aziendali. Registrano e stoccano le merci secondo le specifiche. In questo modo, garantiscono uno stoccaggio ottimizzato, appropriato ed efficiente dal punto di vista energetico.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
b4.1-Az Stoccaggio del materiale aziendale Gli impiegati di gastronomia standardizzata stoccano il materiale aziendale secondo le specifiche. (LP2, C3)	<input type="checkbox"/>						Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali CI: nessun obiettivo di valutazione	CPA1_04_AFC
b4.2-Az Stoccaggio degli alimenti Stoccano gli alimenti secondo le specifiche. (LP2, C3)	<input type="checkbox"/>						Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali CI: 1,2,3,4,5	CPA1_01_AFC CPA1_04_AFC
b4.3-Az Dichiarazione degli alimenti Dichiarano gli alimenti stoccati secondo le specifiche. (LP2, C3)		<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: 2. Corsi interaziendali CI: 1,2,3,4,5	CPA2_03_AFC
b4.4-Az Monitoraggio del stock Monitorano e controllano gli alimenti stoccati. (LP2, C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 2. Corsi interaziendali CI: nessun obiettivo di valutazione	CPA1_01_AFC CPA2_03_AFC CPA3_03_AFC
b4.5-Az Igiene Assicurano l'igiene, la pulizia e l'ordine nei locali di stoccaggio. (LP2, C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali CI: 1,2,3,4,5	CPA1_01_AFC CPA1_04_AFC CPA2_03_AFC

Competenza operativa b5: Determinare e inventariare le scorte di alimenti e di materiale aziendale								
I compiti degli impiegati di gastronomia standardizzata nella gestione delle stock comprendono la determinazione, l'inventario e la documentazione delle scorte.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
b5.1-Az Registrazione in stock Gli impiegati di gastronomia standardizzata registrano le scorte delle merci. (LP2, C3)			<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 4. Corsi interaziendali CI: nessun obiettivo di valutazione	CPA1_01_AFC CPA3_02_AFC
b5.2-Az Inventario di stock Fanno l'inventario delle scorte utilizzando mezzi ausiliari. (LP2, C3)			<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: nessun obiettivo di valutazione Corsi interaziendali CI: nessun obiettivo di valutazione	CPA3_02_AFC
b5.3-Az Documentazione di stock Documentano l'inventario delle scorte secondo le specifiche. (LP2, C3)			<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 4. Corsi interaziendali CI: nessun obiettivo di valutazione	CPA1_01_AFC CPA3_02_AFC
b5.4-Az Consegna dei dati Forniscono dati sulle scorte e sulle variazioni di stock per un'ulteriore elaborazione. (LP2, C3)			<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 4. Corsi interaziendali CI: nessun obiettivo di valutazione	CPA3_02_AFC

Competenza operativa b6: Ordinare i servizi e le attività di promozione delle vendite per l'azienda di gastronomia								
Per il successo di un'azienda di gastronomia standardizzata, i servizi e le attività di promozione delle vendite sono spesso demandati ad altre aziende. Ad esempio, attrazioni speciali come giostre, palloncini, castelli gonfiabili e degustazioni.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
b6.1-Az Verifica Gli impiegati di gastronomia standardizzata verificano le offerte per le attività di promozione delle vendite. (LP2, C4)				<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: nessun obiettivo di valutazione Corsi interaziendali CI: nessun obiettivo di valutazione	CPA4_01_AFC
b6.2-Az Ottenere offerte Ottengono offerte per le attività di promozione delle vendite. (LP2, C4)				<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: 3. Corsi interaziendali CI: nessun obiettivo di valutazione	CPA4_01_AFC
b6.3-Az Servizi di ordinazione Ordinano servizi per le attività di promozione delle vendite. (LP2, C3)				<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: nessun obiettivo di valutazione Corsi interaziendali CI: nessun obiettivo di valutazione	CPA4_01_AFC

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 le requisiti. Preparano le attrezzature e i macchinari per l'uso.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
<p>c1.1-Az 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>		<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: 2. Corsi interaziendali CI: 1,2,3,4,5	CPA1_03_AFC CPA2_01_AFC
<p>c1.2-Az Approntare e montare attrezzature e macchinari Approntano 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. (LP2, C3)</p>		<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: nessun obiettivo di valutazione Corsi interaziendali CI: 1,2,3,4,5	CPA1_03_AFC CPA2_01_AFC
<p>c1.3-Az Controllo del funzionamento di attrezzature e macchinari Controllano il funzionamento e la pulizia di attrezzature e macchinari prima di utilizzarli per preparare pietanze e bevande. (LP2, C3)</p>		<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: 4. Corsi interaziendali CI: 1,2,3,4,5	CPA1_03_AFC CPA2_01_AFC

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
<p>c1.4-Az Utilizzo di attrezzature e macchinari 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. (LP2, C3)</p>		<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: 2. Corsi interaziendali CI: 1,2,3,4,5	CPA1_03_AFC CPA2_01_AFC

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 dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
c2.1-Az 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)	<input type="checkbox"/>						Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali CI: 1,2,3,4,5	CPA1_01_AFC CPA2_01_AFC
c2.2-Az Allestire la postazione di lavoro Preparano una mise en place completa, con i mezzi ausiliare e gli utensili necessari, prima di preparare e finire pietanze e bevande. (LP2, C3)	<input type="checkbox"/>						Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali CI: 1,2,3,4,5 Ohne Lebensmittel	CPA1_03_AFC CPA2_01_AFC
c2.3-Az Calcolare gli ingredienti Calcolano le quantità necessarie per la preparazione di pietanze e bevande sulla base di ricette e della pianificazione delle offerte. (LP2, C3)		<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: 2. Corsi interaziendali CI:1,2,3,4,5	CPA2_01_AFC
c2.4-Az Attività d'apprestamento Apprestano gli alimenti necessari per la lavorazione, lavandoli, mondandoli, tagliandoli o preparandoli secondo una ricetta. (LP2, C3)		<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: 2. Corsi interaziendali CI: 1,2,3,4,5	CPA2_01_AFC

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
c2.5-Az Preparazione di pietanze e bevande Preparano pietanze e bevande in base a ricette, metodi di cottura e di preparazione. (LP2, C3)		<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: 2. Corsi interaziendali CI: 1,2,3,4,5	CPA2_01_AFC
c2.6-Az Finizione di pietanze e bevande Finiscono pietanze e bevande secondo le specifiche aziendali. (LP2, C3)		<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: 2. Corsi interaziendali CI: 1,2,3,4,5	CPA2_01_AFC
c2.7-Az Controllo della qualità di pietanze e bevande Controllano la qualità di pietanze e bevande dal punto di vista sensoriale e tecnico. (LP2, C4)			<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 3. Corsi interaziendali CI: 1,2,3,4,5	CPA2_01_AFC CPA3_01_AFC
c.2.8-Az Spreco alimentare Evitano lo spreco alimentare. (LP1, C3)	<input type="checkbox"/>						Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali CI: 1,2,3,4,5	CPA1_01_AFC CPA2_01_AFC
c.2.9-Az Smaltimento Evitano tutti i tipi di rifiuti, utilizzano i materiali residui e smaltiscono correttamente i rifiuti inevitabili. (LP2, C3)	<input type="checkbox"/>						Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali CI: 1,2,3,4,5	CPA1_01_AFC CPA2_01_AFC

Competenza operativa c3: Allestire pietanze e bevande e presentarle ai clienti								
Gli impiegati di gastronomia standardizzata allestiscono e presentano pietanze e bevande, integrando, ove possibile, informazioni sulla sostenibilità. Nel farlo, rispettano le specifiche aziendali.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
c3.1-Az Apprestare pietanze e bevande per l'allestimento e la presentazione. Gli impiegati di gastronomia standardizzata apprestano pietanze e bevande da allestire e presentare secondo le specifiche aziendali. (LP2, C3)		<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: 2. Corsi interaziendali CI: 1,2,3,4,5 Guarnizione, porzionatura, confezionamento	CPA2_02_AFC
c3.2-Az Allestimento e presentazione di pietanze e bevande Allestiscono e presentano pietanze e bevande in modo accattivante secondo le specifiche aziendali. (LP2, C3)		<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: 2. Corsi interaziendali CI: 3,4,5 Presentare: Visivo, impiattare il prodotto Allestire: Multisensoriale, livello emozionale, front cooking, allestimento del prodotto	CPA2_02_AFC

Competenza operativa c4: Pulire le attrezzature e i macchinari per la preparazione di pietanze e bevande nonché la postazione di lavoro								
Dopo aver preparato pietanze e bevande, gli impiegati di gastronomia standardizzata puliscono le attrezzature e i macchinari utilizzati e la postazione di lavoro. In questo modo, contribuiscono alla funzionalità delle attrezzature e dei macchinari e al rispetto dei requisiti igienici e protezione dell'ambiente.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
c4.1-Az 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. (LP2, C3)	<input type="checkbox"/>						Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali CI: 1,2,3,4,5	CPA1_02_AFC
c4.2-Az 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)	<input type="checkbox"/>						Semestre scuola professionale: nessun obiettivo di valutazione Corsi interaziendali CI: 1,2,3,4,5	CPA1_02_AFC
c4.3-Az Inconvenienti e difetti di attrezzature e macchinari Rilevano gli inconvenienti e i difetti delle attrezzature e dei macchinari per la preparazione di pietanze e bevande, li riparano o ne organizzano la riparazione. (LP2, C3)				<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: 4. Corsi interaziendali CI: nessun obiettivo di valutazione	CPA1_02_AFC CPA1_03_AFC CPA5_03_AFC

Competenza operativa c5: Assicurare e documentare la qualità della preparazione e della presentazione di pietanze e bevande Gli impiegati di gastronomia standardizzata implementano diverse specifiche di processo operativo per la garanzia della qualità nella preparazione e presentazione di pietanze e bevande. Documentano le loro procedure e garantiscono così la tracciabilità del lavoro svolto.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
c5.1-Az Specifiche per la preparazione di pietanze e bevande Gli impiegati di gastronomia standardizzata implementano gli standard di qualità e le specifiche aziendali nella manipolazione degli alimenti. (LP2, C3)		<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: 3. Corsi interaziendali CI: 1,2,3,4,5	CPA2_01_AFC
c5.2-Az Rispettare le specifiche per la presentazione degli alimenti Implementano gli standard di qualità e le specifiche aziendali in relazione alla presentazione degli alimenti. (LP2, C3)		<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: nessun obiettivo di valutazione Corsi interaziendali CI: 2,3,4,5	CPA2_02_AFC
c5.3-Az Rispettare le specifiche per la manipolazione degli alimenti 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 degli alimenti. (LP2, C3)	<input type="checkbox"/>						Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali CI: 1,2,3,4,5 BPF/BPI	CPA1_01_AFC
c5.4-Az Documentare il lavoro con gli alimenti Documentano il lavoro svolto in relazione agli alimenti. (LP2, C3)	<input type="checkbox"/>						Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali CI: 1,2,3,4,5	CPA1_01_AFC CPA2_01_AFC

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

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

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

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

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

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

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
d1.1-Az Presentazione dei prodotti Gli impiegati di gastronomia standardizzata presentano i prodotti e i servizi in modo accattivante e promuovere le vendite. (LP2, C3)		<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: 2. Corsi interaziendali CI: 2,3,4,5	CPA2_02_AFC
d1.2-Az Presentazione delle offerte Offrono servizi in base alle esigenze dei clienti e in modo da promuovere le vendite. (LP2, C3)			<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: nessun obiettivo di valutazione Corsi interaziendali CI: nessun obiettivo di valutazione	CPA5_03_AFC
d1.3-Az Sistemare le aree destinate ai clienti Sistemano le aree destinate ai clienti in base alle esigenze e ne garantiscono la pulizia. (LP2, C3)	<input type="checkbox"/>						Semestre scuola professionale: 3. Corsi interaziendali CI: 2,3,4,5	CPA2_04_AFC
d1.4-Az Progettazione dei punti vendita Progettano i punti vendita in base alle specifiche. (LP2, C3)			<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 3. Corsi interaziendali CI: 2,3,4,5	CPA5_03_AFC

Competenza operativa d2: Accogliere, assistere i clienti e congedarsi								
Gli impiegati di gastronomia standardizzata sono oste. Accolgono i clienti, si prendono cura di loro e li salutano. Il loro aspetto e il loro comportamento hanno un effetto sul benessere dei clienti; quindi, hanno prestano attenzione a presentarsi puliti e cordiali e riflettono sulle loro azioni.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
d2.1-Az Aspetto come oste e accogliere i clienti Gli impiegati di gastronomia standardizzata fungono da oste e accolgono i clienti, se necessario, in una seconda lingua nazionale o in inglese. (LP2, C3)	<input type="checkbox"/>						Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali CI: 2,3,4,5	CPA2_04_AFC
d2.2-Az Aspetto personale Curano il loro aspetto personale e prestano attenzione al modo in cui si esprimono. (LP2, C3)	<input type="checkbox"/>						Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali CI: 2,3,4,5	CPA2_04_AFC CPA4_02_AFC
d2.3-Az Igiene personale Si prendono cura del proprio corpo e si assicurano di portare abiti puliti e intatti. (LP2, C3)	<input type="checkbox"/>						Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali CI: 2,3,4,5	CPA2_04_AFC CPA4_02_AFC
d2.4-Az Riflessione dell'aspetto Riflettono sul loro aspetto e sul loro comportamento e ne ricavano le misure. (LP2, C5)	<input type="checkbox"/>						Semestre scuola professionale: nessun obiettivo di valutazione Corsi interaziendali CI: 2,3,4,5	CPA2_04_AFC CPA4_02_AFC
d2.5-Az Assistenza ai clienti Assistono i clienti e assicurano del loro benessere e della loro soddisfazione, se necessario, in una seconda lingua nazionale o in inglese. (LP3, C3)			<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali CI: 2,3,4,5	CPA2_04_AFC CPA4_02_AFC

Programma di formazione per le aziende di tirocinio
 Impiegata di gastronomia standardizzata AFC/Impiegato di gastronomia standardizzata AFC

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
d2.6-Az Congedo dai clienti Congedano i clienti, se necessario, in una seconda lingua nazionale o in inglese. (LP2, C3)		☒					Semestre scuola professionale: 2. Corsi interaziendali CI: 2,3,4,5	CPA2_04_AFC

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 dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
d3.1-Az Verificare le esigenze Gli impiegati di gastronomia standardizzata verificano le esigenze dei clienti. (LP3, C4)		<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: 2. Corsi interaziendali CI: 2,3,4,5	CPA4_02_AFC
d3.2-Az Consulenza Forniscono consulenza agli clienti su prodotti e servizi, se necessario, in una seconda lingua nazionale o in inglese. (LP3, C5)			<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 3. Corsi interaziendali CI: 2,3,4,5	CPA4_02_AFC
d3.3-Az Riferimento alle caratteristiche speciali Indicano agli clienti caratteristiche speciali degli alimenti, prodotti e servizi, se necessario, in una seconda lingua nazionale o in inglese. (LP2, C3)			<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 3. Corsi interaziendali CI: 2,3,4,5	CPA4_02_AFC
d3.4-Az Servire Servono agli clienti pietanze e bevande. (LP2, C3)		<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: 2. Corsi interaziendali CI: 2,3,4,5	CPA4_02_AFC

Competenza operativa d4: Gestire le richieste dei clienti relative a eventi, prodotti, offerte e servizi								
Le aziende della gastronomia standardizzata offrono spesso la possibilità di organizzare eventi di grandi dimensioni. Ma sono tipiche anche altre offerte come il catering e servizi per le conferenze. Gli impiegati di gastronomia standardizzata gestiscono corrispondenti richieste dei clienti. A tal fine, registrano i dati dei clienti e li trasmettono ai reparti competenti.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
d4.1-Az Gestione delle richieste di eventi Gli impiegati di gastronomia standardizzata gestiscono le richieste dei clienti per gli eventi. (LP2, C5)				<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: 4. Corsi interaziendali CI: nessun obiettivo di valutazione	CPA4_03_AFC
d4.2-Az Gestione delle richieste di offerte e servizi Gestiscono le richieste dei clienti di offerte e servizi. (LP3, C5)				<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: 4. Corsi interaziendali CI: 5	CPA4_03_AFC
d4.3-Az Ordinazioni di eventi Gestiscono le ordinazioni per gli eventi. (LP3, C5)				<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: 4. Corsi interaziendali CI: 5	CPA4_03_AFC
d4.4-Az Ordinazioni di offerte e servizi Gestiscono le ordinazioni di offerte e servizi. (LP3, C5)				<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: 4. Corsi interaziendali CI: 5	CPA4_03_AFC
d4.5-Az Registrazione dei dati di clienti Registrano i dati dei clienti in modo completo, in base all'ordine e alle specifiche aziendali. (LP2, C3)				<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: 4. Corsi interaziendali CI: nessun obiettivo di valutazione	CPA4_03_AFC
d4.6-Az Trasmissione di informazioni Trasmettono le informazioni ai reparti competenti. (LP2, C3)				<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: 5. Corsi interaziendali CI: nessun obiettivo di valutazione	CPA4_03_AFC

Competenza operativa d5: Realizzare le attività di vendita e le misure di marketing dell'azienda di gastronomia Gli impiegati di gastronomia standardizzata sono fortemente coinvolti nelle attività di vendita e nelle misure di marketing. Le realizzano.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
d5.1-Az Attività di vendita Gli impiegati di gastronomia standardizzata realizzano processi di vendita predefiniti per offerte e servizi. (LP2, C3)					☐		Semestre scuola professionale: 6. Corsi interaziendali CI: 3,4,5	CPA5_03_AFC
d5.2-Az Misure di marketing Realizzano misure di marketing. (LP2, C3)				☐			Semestre scuola professionale: 4. Corsi interaziendali CI: 3,4,5	CPA5_03_AFC
d5.3-Az Valutazione delle misure di vendita e marketing Valutano l'effetto delle misure di vendita e di marketing. (LP3, C4)					☐		Semestre scuola professionale: 6. Corsi interaziendali CI: 5	CPA5_03_AFC
d5.4-Az Miglioramenti per le misure di vendita e marketing Definiscono le misure di miglioramento per le misure di vendita e marketing e le realizzano. (LP3, C5)					☐		Semestre scuola professionale: 6. Corsi interaziendali CI: 5	CPA5_03_AFC

Competenza operativa d6: Vendere prodotti e servizi dell'offerta dell'azienda di gastronomia								
Gli impiegati di gastronomia standardizzata concludono processi di vendita predefiniti per prodotti e servizi. Eseguono processi di pagamento con diversi metodi di pagamento e vendite supplementari di prodotti e servizi.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
d6.1-Az Conclusione dei processi di vendita Gli impiegati di gastronomia standardizzata concludono processi di vendita predefiniti per prodotti e servizi. (LP3, C3)		<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: nessun obiettivo di valutazione Corsi interaziendali CI: nessun obiettivo di valutazione	CPA2_04_AFC
d6.2-Az Processo di pagamento Eseguono processi di pagamento con diversi metodi di pagamento. (LP3, C3)		<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: 2. Corsi interaziendali CI: nessun obiettivo di valutazione	CPA2_04_AFC
d6.3-Az Vendite supplementari Eseguono vendite supplementari di prodotti e servizi. (LP3, C3)		<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: 2. Corsi interaziendali CI: 3,4,5	CPA2_04_AFC

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 dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
d7.1-Az Ottenere un riscontro Gli impiegati di gastronomia standardizzata ottengono i riscontri da parte dei clienti, se necessario, in una seconda lingua nazionale o in inglese. (LP2, C3)			<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 3. Corsi interaziendali CI: 4,5	CPA4_02_AFC
d7.2-Az Ricevere riscontri e reclami Ricevono i feedback e i reclami dei clienti sull'offerta, sui prodotti e sui servizi, se necessario, in una seconda lingua nazionale o in inglese. (LP2, C3)			<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 3. Corsi interaziendali CI: 4,5	CPA4_02_AFC
d7.3-Az Gestione dei riscontri e dei reclami Gestiscono i feedback e i reclami dei clienti in merito all'offerta, ai prodotti e ai servizi e adottano misure orientate alla soluzione. (LP3, C5)				<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: 5. Corsi interaziendali CI: 4,5	CPA4_02_AFC
d7.4-Az Trasmissione delle informazioni Trasmettono le informazioni sui feedback e i reclami dei clienti al reparto competente. (LP2, C3)				<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: nessun obiettivo di valutazione Corsi interaziendali CI: nessun obiettivo di valutazione	CPA4_02_AFC
d7.5-Az Documentazione dei reclami Documentano i feedback e i reclami dei clienti secondo specifiche aziendali. (LP2, C3)				<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: 5. Corsi interaziendali CI: 4,5	CPA4_02_AFC

