



Disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale

relativa all'ordinanza della SEFRI del 6 novembre 2018 sulla formazione professionale di base
e al piano di formazione del 6 novembre 2018

per

Impiegata di ristorazione AFC/Impiegato di ristorazione AFC

Professione n. 78705

Sottoposte per parere il 15 settembre 2020
alla Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità per
Impiegata di ristorazione AFC/Impiegato di ristorazione AFC e
Addetta di ristorazione CFP/Addetto di ristorazione CFP

emanate da Hotel & Gastro *formation* Svizzera il 1° ottobre 2020

Documento consultabile sul sito www.hotelgastro.ch

Sommario

1	Obiettivo e scopo	2
2	Basi	2
3	La procedura di qualificazione con esame finale: panoramica	2
4	I Campi di qualificazione in dettaglio	4
4.1	Campo di qualificazione «Lavoro pratico prestabilito (LPP)»	4
4.1.1	Informazioni generali	4
4.1.2	Competenza complementare (Organizzazione di offerte aziendali speciali, incluso colloquio professionale)	6
4.1.3	Svolgimento del lavoro pratico prestabilito	8
4.1.4	Assegnazione delle competenze operative alle fasi di lavoro	13
4.1.5	Valutazione	14
4.1.6	Mezzi ausiliari	14
4.2	Campo di qualificazione «Conoscenze professionali»	14
4.3	Campo di qualificazione «Cultura generale»	15
5	Nota relativa all'insegnamento professionale	15
6	Informazioni organizzative	16
6.1	Iscrizione all'esame	16
6.2	Superamento dell'esame	16
6.3	Comunicazione dei risultati d'esame	16
6.4	Impedimento a causa di malattia e infortunio	16
6.5	Ripetizione dell'esame	16
6.6	Procedura di ricorso / rimedi giuridici	16
6.7	Archiviazione	16
	Entrata in vigore	16
	Allegato:	
	Elenco dei modelli	17

1 Obiettivo e scopo

Le presenti disposizioni esecutive relative alla procedura di qualificazione con esame finale e i rispettivi allegati applicano le disposizioni previste nell'ordinanza in materia di formazione e nel piano di formazione.

2 Basi

Le disposizioni esecutive relative alla procedura di qualificazione nella formazione professionale di base si fondano sui seguenti atti normativi e testi di riferimento:

- legge federale del 13 dicembre 2002 sulla formazione professionale (LFPr; RS 412.10), in particolare gli articoli da 33 a 41;
- ordinanza del 19 novembre 2003 sulla formazione professionale (OFPr; RS 412.101), in particolare gli articoli da 30 a 35, l'articolo 39 e l'articolo 50;
- ordinanza della SEFRI del 09 aprile 2025 sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base (RS 412.101.241), in particolare gli articoli da 6 a 14;
- ordinanza della SEFRI del 6 novembre 2018 sulla formazione professionale di base per Impiegata di ristorazione/Impiegato di ristorazione con attestato federale di capacità (AFC). Per la procedura di qualificazione sono determinanti in particolare gli articoli da 16 a 21;
- piano di formazione relativo all'ordinanza sulla formazione professionale di base del 6 novembre 2018 per Impiegata di ristorazione/Impiegato di ristorazione con attestato federale di capacità (AFC). Per la procedura di qualificazione è determinante in particolare la parte 4;
- manuale per perite e periti d'esame nelle procedure di qualificazione della formazione professionale di base. Indicazioni e strumenti per la pratica professionale ¹.

3 La procedura di qualificazione con esame finale: panoramica

La procedura di qualificazione accerta l'acquisizione, da parte del candidato o della persona in formazione, delle competenze operative necessarie per svolgere adeguatamente un'attività professionale.

La panoramica di cui sotto comprende: i campi di qualificazione con indicazione della forma d'esame, la nota relativa all'insegnamento professionale, le voci con le relative ponderazioni, le note determinanti (note che devono esprimere una valutazione sufficiente) e le disposizioni per l'arrotondamento delle note secondo l'ordinanza in materia di formazione.

I formulari delle note per la procedura di qualificazione e il formulario per il calcolo della nota relativa all'insegnamento professionale sono scaricabili dal sito <http://qv.berufsbildung.ch>.

¹ Editore: Istituto universitario federale per la formazione professionale IUFFP in collaborazione con il Centro svizzero di servizio Formazione professionale/orientamento professionale, universitario e di carriera CSFO. Il manuale può essere scaricato dal sito file:///H:/Downloads/handbuch_d_20190814_web%20(1).pdf
(Secondo le informazioni dell'IUFFP, il manuale per esperti è attualmente disponibile per il download solo in tedesco, la versione italiana è ancora in fase di revisione.)

Panoramica dei campi di qualificazione, della nota relativa all'insegnamento professionale nonché arrotondamento delle note relative al lavoro pratico prestabilito (LPP)

Procedura di qualificazione con esame finale Impiegata di ristorazione AFC/Impiegato di ristorazione AFC

Campi di qualificazione e nota relativa all'insegnamento professionale	Voci
Campo di qualificazione Lavoro pratico sotto forma di LPP Ponderazione 40 % Nota determinante	Svolgimento di attività legate alla ristorazione Ponderazione 20 %
	Organizzazione del servizio bevande Organizzazione del servizio di ristorazione Organizzazione di offerte aziendali speciali, incluso colloquio professionale Ponderazione 60 %
	Attuazione dei processi economico-aziendali e orientati alla vendita Garanzia dei processi logistici e del mantenimento del valore Ponderazione 20 %
Campo di qualificazione Conoscenze professionali Ponderazione 20 %	Svolgimento di attività legate alla ristorazione Ponderazione 20 %
	Organizzazione del servizio bevande Organizzazione del servizio di ristorazione Ponderazione 60 %
	Attuazione dei processi economico-aziendali e orientati alla vendita Garanzia dei processi logistici e del mantenimento del valore Ponderazione 20 %
Campo di qualificazione Cultura generale Ponderazione 20 % Si applica l'ordinanza della SEFRI sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale	
Nota relativa all'insegnamento professionale Ponderazione 20 %	Nota relativa all'insegnamento delle conoscenze professionali

La nota complessiva è arrotondata a una cifra decimale

Per le voci stabilite nell'ordinanza in materia di formazione e nel piano di formazione: arrotondamento a note intere o mezze note

Art. 34 cpv. 2 OFPr

Note diverse dalle note intere o dalle mezze note sono ammesse soltanto per medie basate sulle valutazioni che derivano dalle singole voci dei corrispondenti atti normativi in materia di formazione. Le medie sono arrotondate al massimo a una cifra decimale.

4 I Campi di qualificazione in dettaglio

4.1 Campo di qualificazione «Lavoro pratico prestabilito (LPP)»

Il campo di qualificazione LPP viene svolto in una scuola professionale, in un centro di corsi inter-aziendali, nell'azienda di tirocinio oppure in un'altra azienda idonea. Al candidato o alla persona in formazione devono essere messi a disposizione un posto di lavoro e gli impianti necessari in uno stato impeccabile. Nella convocazione sono menzionati i materiali che il candidato o la persona in formazione deve portare con sé all'esame. All'inizio dell'esame il candidato riceve gli esercizi dell'esame che, se necessario, gli vengono spiegati.

4.1.1 Informazioni generali

Nell'ambito del campo di qualificazione «Lavoro pratico prestabilito» il candidato o la persona in formazione deve dimostrare di essere in grado di svolgere le attività richieste in modo professionalmente corretto, adeguato alle necessità e alla situazione.

Il LPP dura cinque ore. Vengono esaminati i campi di competenze operative sottoelencati con le seguenti ponderazioni:

Voce	Campi di competenze operative	Ponderazione
1	(a) Svolgimento di attività legate alla ristorazione	20 %
2	(b) Organizzazione del servizio bevande (c) Organizzazione del servizio ristorazione (f) Organizzazione di offerte aziendali speciali, incluso colloquio professionale	60 %
3	(d) Attuazione dei processi economico-aziendali e orientati alla vendita (e) Garanzia dei processi logistici e del mantenimento del valore	20 %

La voce 1 comprende le seguenti competenze operative, la sua ponderazione complessiva è 20 %:

- a1 Preparare e coordinare i servizi, l'ambiente e l'atmosfera in base all'evento secondo le richieste degli ospiti e le direttive aziendale.
- a2 Accogliere gli ospiti, individuare le loro esigenze e creare un'atmosfera piacevole grazie al proprio modo di fare, a un atteggiamento adeguato e a una presenza sicura.
- a3 Applicare le procedure e i tipi di servizio nei confronti degli ospiti.
- a4 Relazionarsi con collaboratori, superiori e ospiti e mantenere la calma in ogni situazione.
- a5 Prendere nota delle osservazioni degli ospiti e adottare misure.
- a6 Spiegare agli ospiti le tradizioni regionali e le specificità culturali.

La voce 2 comprende le seguenti competenze operative, la sua ponderazione complessiva è 60 %:

- b1 Preparare la mise en place del servizio bevande per le attività quotidiane e gli eventi di una certa portata.
- b2 Presentare agli ospiti l'offerta di bevande, raccomandare e vendere le bevande.
- b3 Preparare e predisporre le bevande, presentarle e servirle agli ospiti.
- b4 Nel servizio bevande garantire la qualità e l'igiene, nonché la sicurezza sul lavoro, la protezione della salute e dell'ambiente conformemente alle prescrizioni legali.
- c1 Preparare la mise en place del servizio di ristorazione per le attività quotidiane e gli eventi di una certa portata.
- c2 Presentare agli ospiti l'offerta di ristorazione, raccomandare e vendere le pietanze.
- c3 Preparare le pietanze davanti agli ospiti, disporle, presentarle e servirle agli ospiti.
- c4 Nel servizio di ristorazione garantire la qualità e l'igiene, nonché la sicurezza sul lavoro, la protezione della salute e dell'ambiente conformemente alle prescrizioni legali.

Osservazione:

Entro la fine del primo anno di tirocinio l'azienda di formazione determina quale delle competenze complementari da f1 a f4 viene sviluppata e trasmessa nell'azienda. Nella procedura di qualificazione (vedi punto 4.1.3) viene esaminata solamente la competenza complementare trasmessa (menzionata in questa sede conformemente al piano di formazione).

- f1 Consigliare agli ospiti vini e birre appropriati e servirli con competenza.
- f2 Preparare e servire miscele particolari a base di tè e caffè.
- f3 Consigliare gli ospiti su una vasta offerta di long drink, preparare e servire cocktail sofisticati.
- f4 Preparare pietanze particolari davanti agli ospiti con la tecnica del flambé, della sfilettatura, dell'affettatura o della marinatura, presentarle e servirle.

La voce 3 comprende le seguenti competenze operative, la sua ponderazione complessiva è 20 %:

- d1 Utilizzare i sistemi di prenotazione nonché i mezzi di informazione e di comunicazione.
 - d2 Utilizzare i sistemi di ordinazione e di cassa, preparare il conto e procedere all'incasso.
 - d3 Utilizzare l'infrastruttura tecnica.
 - d4 Analizzare e interpretare le osservazioni e le valutazioni degli ospiti.
 - d5 Applicare le direttive della strategia aziendale e della pianificazione dell'offerta.
 - d6 Spiegare e giustificare la composizione dei prezzi di pietanze e bevande.
-
- e1 Gestire la merce, dal controllo delle scorte fino all'uscita.
 - e2 Prendere accordi con gli altri reparti e garantire insieme a loro lo svolgimento dei processi.
 - e3 Preparare il buffet delle bevande e predisporre la zona riservata allo sparcchiamento.
 - e4 Evitare gli avanzi di cibo e smaltire merci, rifiuti e residui.
 - e5 Introdurre e realizzare misure per il mantenimento del valore e per l'impiego parsimonioso di energia e materiali.

4.1.2 Competenza complementare (Organizzazione di offerte aziendali speciali, incluso colloquio professionale)

La competenza complementare scelta viene esaminata sia in un colloquio professionale sia praticamente sulla base di un «esercizio libero» da consegnare preventivamente. Inoltre la direzione degli esami stabilisce uno o più «esercizi obbligatori» che il candidato deve eseguire.

Dossier relativo alla competenza complementare

Il candidato allestisce preventivamente un dossier con la competenza complementare scelta. Al più tardi sei settimane prima dell'esame pratico il candidato consegna il dossier alla direzione regionale degli esami.

La direzione cantonale degli esami stabilisce e descrive separatamente i criteri formali precisi concernenti il contenuto e la struttura del dossier da consegnare. L'estensione del dossier è limitata a un massimo di 10 pagine A4.

Il dossier deve comprendere obbligatoriamente una parte introduttiva, una parte destinata alla riflessione, un «esercizio libero» da presentare e l'indicazione dei mezzi ausiliari e degli utensili necessari. Le unità di misura per la ricetta sono riprese dal testo RESTAURANT-SERVICE Skills-TRAININGBOOK (vedi documento «Dossier relativo alla competenza complementare», 23 dicembre 2019).

Competenza complementare, colloquio professionale

Il colloquio professionale dura 30 minuti. La base per svolgere il colloquio è rappresentata dal dossier consegnato dal candidato e che quest'ultimo dovrà presentare. Sono escluse le dimostrazioni pratiche nell'ambito del colloquio professionale. Il colloquio professionale può svolgersi in un unico blocco temporale oppure suddiviso in diversi blocchi (vedi punto 4.1.3).

Competenza complementare, attuazione pratica

Durante l'esame la competenza complementare può essere integrata nel servizio normale degli ospiti oppure separatamente (prima oppure dopo il servizio degli ospiti) (vedi punto 4.1.3) e ha una durata complessiva massima di 40 minuti.

- «Esercizio libero»
Con il dossier il candidato consegna un «esercizio libero» da attuare praticamente e relativo alla competenza complementare scelta. Questo esercizio non può figurare nel testo RESTAURANT-SERVICE Skills-TRAININGBOOK. Le direttive concernenti l'«esercizio libero» sono formulate e descritte nei requisiti per il dossier. L'attuazione pratica dell'«esercizio libero» compresi la preparazione e la rielaborazione deve richiedere al massimo 20 minuti.
- «Esercizio obbligatorio/esercizi obbligatori»
Oltre all'«esercizio libero» consegnato preventivamente, la direzione cantonale degli esami può stabilire uno o più «esercizio obbligatorio/esercizi obbligatori». La base per questi «esercizi obbligatori» è rappresentata dagli esempi che figurano nel testo RESTAURANT-SERVICE Skills-TRAININGBOOK. Lo svolgimento degli esercizi obbligatori dovrebbe richiedere almeno 20 minuti.

**Competenza
complementare
Dossier**

Da consegnare 6 settimane
prima dell'esame

- **Introduzione**
- **Riflessione**
 - Descrizione di esperienze fatte con un esercizio di pratica professionale (art. 32 senza esercizi pratici secondo le direttive del dossier relativo alla competenza complementare) con riferimento alla competenza complementare scelta (che cosa è riuscito bene? Quali sono stati gli ostacoli e le difficoltà ecc.).
 - Gli obiettivi di valutazione dell'azienda relativi alla competenza complementare scelta servono come struttura (preparazione, assistenza degli ospiti, presentazione, rielaborazione).
- **«Esercizio libero»**
 - Descrizione di un esempio che viene integrato praticamente come «esercizio libero» nel servizio normale oppure separatamente.
 - Ricetta per l'«esercizio libero».
- **Mezzi ausiliari**
 - Mezzi ausiliari e utensili necessari per la presentazione e l'attuazione pratica dell'«esercizio libero».

**Competenza
complementare
Parte orale**

30 minuti

- **Colloquio professionale sull'«esercizio libero»**
 - Il candidato presenta l'«esercizio libero» del dossier (circa otto minuti).
 - Colloquio professionale con richieste di informazioni e domande complementari (circa sette minuti).
- **Colloquio professionale, riflessione**
 - Colloquio professionale sulla riflessione descritta nel dossier consegnato (circa 15 minuti).

**Competenza
complementare
Parte pratica**

40 minuti

- **«Esercizio libero»**
 - Non figura nel testo RESTAURANT-SERVICE Skills-TRAININGBOOK.
 - Può essere integrato nello svolgimento del normale servizio nell'ambito del LPP.
 - Può essere esaminato al di fuori dello svolgimento del normale servizio nell'ambito del LPP.
 - Dura al massimo 20 minuti, compresi preparazione, svolgimento, riordino e pulizia.
- **«Esercizio obbligatorio/esercizi obbligatori»**
 - Figurano nel testo RESTAURANT-SERVICE Skills-TRAININGBOOK.
 - La direzione degli esami stabilisce esercizi con riferimento alla competenza complementare scelta.
 - Possono essere integrati nello svolgimento del normale servizio nell'ambito del LPP.
 - Possono essere esaminati al di fuori dello svolgimento del normale servizio nell'ambito del LPP.
 - Durano almeno 20 minuti, compresi preparazione, svolgimento, riordino e pulizia.

4.1.3 Svolgimento del lavoro pratico prestabilito

Per svolgere il LPP sono stati stabiliti tre esempi o varianti. Sono tuttavia possibili altre varianti di attuazione stabilite dalla direzione cantonale degli esami.

Variante 1

- Il colloquio professionale di 30 minuti viene svolto prima del servizio degli ospiti.
- L'attuazione pratica della competenza complementare («esercizio libero ed esercizi obbligatori») è integrata nel servizio degli ospiti.

Variante 2

- Il colloquio professionale di 30 minuti viene svolto prima del servizio degli ospiti.
- L'attuazione pratica della competenza complementare («esercizio libero ed esercizi obbligatori») è separata completamente dal servizio degli ospiti.

Variante 3

- Il colloquio professionale di 30 minuti viene così suddiviso: 15 minuti prima del servizio degli ospiti e 15 minuti dopo il servizio degli ospiti.
- L'attuazione pratica della competenza complementare («esercizio libero ed esercizi obbligatori») è integrata nel servizio degli ospiti.

	Variante 1	Variante 2	Variante 3
Lavoro pratico prestabilito LPP, totale 300 minuti	Lavori preparatori 45 minuti	Lavori preparatori 45 minuti	Lavori preparatori 45 minuti
	Competenza complementare Parte orale 30 minuti	Competenza complementare Parte orale 30 minuti	Competenza complementare Parte orale 15 minuti
	Mise en place 15 minuti	Competenza complementare Parte pratica «esercizio libero e esercizi obbligatori» 40 minuti	Mise en place 15 minuti
	Servizio degli ospiti con «esercizio libero ed esercizi obbligatori» 210 minuti	Mise en place 15 minuti	Servizio degli ospiti con «esercizio libero ed esercizi obbligatori» 210 minuti
		Servizio degli ospiti 170 minuti	Competenza complementare Parte orale 15 minuti
	Conclusione	Conclusione	Conclusione

LPP variante 1: con integrazione parziale delle competenze complementari esaminate

Orario	Durata	Lavori	Spiegazioni
08.15 – 08.45	(30 min.)	Saluto e spiegazione degli esercizi	Visita dei locali d'esame Consegna della documentazione
08.45 – 09.30	45 min.	Lavori preparatori per il servizio bevande e il servizio di ristorazione	<ul style="list-style-type: none"> • Apparecchiare 2 tavoli da 2 persone Tavolo da 2: coperto di base (casual) Tavolo da 2: coperto per menù (fine dining) • Piegare 7 tovaglioli, es. 4 tovaglioli per gli ospiti e 3 tovaglioli decorativi
09.30 – 09.45	(15 min.)	Pausa	
09.45 – 10.15	30 min.	Competenza complementare Parte orale Presentazione e colloquio prof.	L'attuazione pratica (parte libera e parte obbligatoria) è integrata nel servizio degli ospiti
10.15 – 10.25	(10 min.)	Pausa	
10.25 – 10.50	(25 min.)	Istruzione relativa alla cassa e riunione di servizio con i candidati	
10.50 – 11.20	(30 min.)	Pranzo	Candidate/candidati e perite/periti d'esame
11.20 – 11.30	(10 min.)	Pausa	
11.30 – 11.45	15 min.	Lavori finali della mise en place	Pane, ghiaccio, burro ecc.
11.45 – 15.15 Servizio degli ospiti	210 min.	Svolgimento di attività legate alla ristorazione Servizio bevande e servizio di ristorazione	Bevande per aperitivo Tavolo da 2 con menù di 4 portate, à la carte, pietanze speciali integrate nella carta, ampolliere (menage) complete. Tavolo da 2 con menù di 4 portate, portata principale con servizio al piatto, passare/ filtrare un contorno e/o una salsa.
Competenza complementare (40 min.)		Parte pratica integrata nel servizio degli ospiti	
<ul style="list-style-type: none"> • Giovane sommelier • Giovane barista • Giovane barkeeper • Giovane chef de rang 			
			Preparare la fattura e incasso Congedo degli ospiti Sparecchiare i tavoli
15.15 – 15.45	(30 min.)	Istruzione dei candidati Singoli lavori Sparecchiare, riordinare, riporre	Sulla base di liste di controllo / manuali d'uso: eseguire lavori di pulizia e ripristino nel settore del servizio, dell'office e del buffet (i candidati eseguono diversi esercizi)
15.45		Conclusione	

Osservazione:

Le parti dell'esame i cui tempi sono indicati fra parentesi non fanno parte della durata effettiva dell'esame e non vengono valutate.

LPP variante 2: con separazione delle competenze complementari esaminate

Orario	Durata	Lavori	Spiegazioni
08.15 – 08.45	(30 min.)	Saluto e spiegazione degli esercizi	Visita dei locali d'esame Consegna della documentazione
08.45 – 09.30	45 min.	Lavori preparatori per il servizio bevande e il servizio di ristorazione	<ul style="list-style-type: none"> • Apparecchiare 2 tavoli da 2 persone Tavolo da 2: coperto di base (casual) Tavolo da 2: coperto per menù (fine dining) • Piegare 7 tovaglioli, es. 4 tovaglioli per gli ospiti e 3 tovaglioli decorativi
09.30 – 09.45	(15 min.)	Pausa	
09.45 – 10.15	30 min.	Competenza complementare Parte orale Presentazione e colloquio prof.	
10.15 – 10.55	40 min.	Competenza complementare Parte pratica Lavoro pratico inclusa mise en place <ul style="list-style-type: none"> • Giovane sommelier • Giovane barista • Giovane barkeeper • Giovane chef de rang 	Parte libera e parte obbligatoria, ciascuna per due persone
10.55 – 11.05	(10 min.)	Pausa	
11.05 – 11.30	(25 min.)	Istruzione relativa alla cassa e riunione di servizio con i candidati	
11.30 – 12.00	(30 min.)	Pranzo	Candidate/candidati e perite/periti d'esame
12.00 – 12.10	(10 Min.)	Pausa	
12.10 – 12.25	15 min.	Lavori finali della mise en place	Pane, ghiaccio, burro ecc.
12.25 – 15.15 Servizio degli ospiti	170 min.	Svolgimento di attività legate alla ristorazione Servizio bevande e servizio di ristorazione	Bevande per aperitivo Tavolo da 2 con menù di 4 portate, à la carte, pietanze speciali integrate nella carta, ampolliere (menage) complete. Tavolo da 2 con menù di 4 portate, portata principale con servizio al piatto, passare/ filtrare un contorno e/o una salsa
			Preparare la fattura e incasso Congedo degli ospiti Sparecchiare i tavoli
15.15 – 15.45	(30 min.)	Istruzione dei candidati Singoli lavori Sparecchiare, riordinare, riporre	Sulla base di liste di controllo / manuali d'uso: eseguire lavori di pulizia e di ripristino nel settore del servizio, dell'office e del buffet (i candidati eseguono diversi esercizi)
15.45		Conclusione	

Osservazione:

Le parti dell'esame i cui tempi sono indicati fra parentesi non fanno parte della durata effettiva dell'esame e non vengono valutate.

LPP variante 3: con integrazione parziale delle competenze complementari esaminate (esempi) e colloquio professionale suddiviso in due blocchi temporali

Orario	Durata	Svolgimento di lavori di base per tutti i candidati	Spiegazione	Giovane barkeeper (f3)	Giovane sommelier (f1)	Giovane chef de rang (f4)	Giovane barista (f2)	
08.15 – 08.45	(30 min.)	Saluto, spiegazione degli esercizi / visita dei locali d'esame / consegna della documentazione d'esame						
08.45 – 09.30	45 min.	Lavori preparatori per il servizio bevande e il servizio di ristorazione	<ul style="list-style-type: none"> Apparecchiare 2 tavoli da 2 persone Un tavolo da 2: coperto di base (casual) Un tavolo da 2: coperto per menù (fine dining) Piegare 7 tovaglioli (es. 4 tovaglioli per ospiti e 3 tovaglioli decorativi) 					
09.30 – 09.45	(15 min.)	Pausa						
09.45 – 10.00	15 min.	Competenza complementare Parte orale	Per es. viene presentato e spiegato l'«esercizio libero» descritto nel dossier.					
10.00 – 10.10	(10 min.)	Pausa						
10.10 – 10.35	(25 min.)	Istruzione relativa alla cassa e riunione di servizio con i candidati						
10.35 – 11.15	(40 min.)	Pranzo e pausa						
11.15 – 11.30	15 min.	Lavori finali della mise en place	Pane, ghiaccio, burro ecc.					
11.30 – 15.00	210 minuti Inclusi 40 minuti per competenze complementari	Accoglienza degli ospiti, saluto, sistemazione Raccomandazione, vendita e servizio di aperitivi	Presenza e attenzione durante l'intero processo di assistenza degli ospiti	«Esercizio libero o esercizi obbligatori» (es. cocktail pre-Dinner)			«Esercizio libero o esercizi obbligatori» (es. bevanda per aperitivo a base di caffè o tè)	
		Raccomandazione, consulenza e vendita di pietanze (à la carte) e bevande Registrazione dell'ordinazione Vendita complementare	Vino bianco, vino rosso, birra, acqua minerale		«Esercizio libero o esercizi obbligatori» (es. raffreddare vino bianco o champagne, raccomandare una birra appropriata)			
		Servizio del pane e del burro Servizio bevande (vino o birra, acqua minerale)						
		Servizio 1a portata Antipasto freddo				«Esercizio libero o esercizi obbligatori» (es. preparare la tartara, un cocktail ecc. al tavolo)		
		Servizio 2a portata Minestra o antipasto caldo				«Esercizio libero o esercizi obbligatori» (es. sfilettare il pesce al tavolo)		

Disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione per
Impiegata di ristorazione AFC/Impiegato di ristorazione AFC

Orario	Durata	Svolgimento di lavori di base per tutti i candidati	Spiegazione	Giovane barkeeper (f3)	Giovane sommelier (f1)	Giovane chef de rang (f4)	Giovane barista (f2)
		Servizio vino rosso o birra			«Esercizio libero o esercizi obbligatori» (es. decantare vino rosso, raccomandare e servire una birra appropriata)		
		Servizio 3a portata Piatto principale	Tavolo da 2 persone: servizio al guéridon Tavolo da 2 persone: servizio all'italiana (al piatto)			«Esercizio libero o esercizi obbligatori» (es. tagliare a fette carne o volatili)	
		Raccomandazione e vendita di dolci e formaggi					
		Consulenza, vendita e servizio di vino da dessert e/o vino Porto			«Esercizio libero o esercizi obbligatori» (es. decantare vino, raccomandare e servire una birra appropriata)		
		Servizio 4a portata Servizio di dolci e/o servizio di formaggi				«Esercizio libero o esercizi obbligatori» (es. applicare la tecnica del flambé su un dolce)	
		Servizio di caffè e/o servizio di superalcolici, digestivi		«Esercizio libero o esercizi obbligatori» (es. preparare un cocktail after-dinner)			«Esercizio libero o esercizi obbligatori» (es. preparare bevande speciali a base di caffè/tè con o senza alcool)
		Preparazione della fattura e incasso					
		Congedo degli ospiti					
15.00 – 15.30	(30 min.)	Lavori conclusivi	Sulla base di liste di controllo / manuali d'uso: eseguire lavori di pulizia e ripristino nel settore del servizio, dell'office e del buffet (i candidati eseguono diversi esercizi)				
15.30 – 15.45	15 min.	Competenza complementare Parte orale	Per es. si analizza l'«esercizio libero» e la competenza complementare durante l'intero tirocinio. Ciò può avvenire durante il colloquio professionale con un esempio di pratica professionale sulla base degli obiettivi di valutazione dell'azienda.				

Osservazione: Le parti dell'esame i cui tempi sono indicati fra parentesi non fanno parte della durata effettiva dell'esame e non vengono valutate.

4.1.4 Assegnazione delle competenze operative alle fasi di lavoro

Fase di lavoro	Competenze operative
Lavori preparatori per il servizio bevande e il servizio di ristorazione	a1 / a4 / b1 / b4 / c1 / c4 / d3 / d5 / e1 / e2 / e3 / e5 / f1 a f4
Colloquio professionale, prima parte	f1 a f4
Lavori finali della mise en place	a1 / b1 / c1 / d3 / d5 / e1 / e2 / e3 / e4 / e5
Accoglienza, saluto, sistemazione degli ospiti Raccomandazione, vendita e servizio di aperitivi	a2 / a3 / a4 / a5 / a6 / b2 / b3 / b4 / d1 / d2 / d3 / d4 / d5 / e1 / e2 / e3 / e4 / e5 (giovane barkeeper f3 / giovane barista f2)
Raccomandazione, consulenza e vendita di pietanze (à la carte) e bevande Registrazione dell'ordinazione Vendita complementare	a2 / a6 / b2 / c2 / d2 (f1 a f4)
Servizio del pane e del burro Servizio bevande (vino o birra, acqua minerale)	a2 / a3 / a4 / a5 / a6 / c3 / c4 b2 / b3 / b4 / e2 / e3 / e4 / e5 (giovane sommelier f1)
Servizio 1a portata Antipasto freddo	a3 / a4 / a5 / c1 / c2 / c3 / c4 / e2 / e3 / e4 / e5 (giovane chef de rang f4)
Servizio 2a portata Minestra o antipasto caldo	a3 / a4 / a5 / c1 / c2 / c3 / c4 / e2 / e3 / e4 / e5 (giovane chef de rang f4)
Servizio vino rosso o birra	b1 / b2 / b3 / b4 / e2 / e3 / e4 / e5 (giovane sommelier f1)
Servizio 3a portata Piatto principale	a3 / a4 / a5 / c1 / c2 / c3 / c4 / e2 / e3 / e4 / e5 (giovane chef de rang f4)
Raccomandazione e vendita di dolci e formaggi	a2 / a6 / c2 / d2 (giovane chef de rang f4)
Consulenza, vendita e servizio di vino da dessert e/o vino Porto	a2 / a6 / b1 / b2 / b3 / b4 / e2 / e3 / e4 / e5 / d2 (giovane sommelier f1)
Servizio 4a portata Servizio di dolci e/o servizio di formaggi	a3 / a4 / a5 / c1 / c2 / c3 / c4 / e2 / e3 / e4 / e5 (giovane chef de rang f4)
Servizio di caffè e/o servizio di superalcolici, digestivi	a3 / a5 / b1 / b2 / b3 / b4 / d3 / e2 / e3 / e4 / e5 (giovane barista f2 / giovane barkeeper f3)
Preparazione della fattura e incasso	d2 / d3 / d6
Congedo degli ospiti	a2 / a4 / a5
Colloquio professionale, seconda parte	(f1 a f4)

4.1.5 Valutazione

Due periti d'esame sorvegliano e valutano l'esecuzione dei lavori d'esame. I criteri di valutazione sono definiti nel verbale d'esame. La valutazione dei criteri è espressa in note o punti. Se avviene in punti, il punteggio totale deve essere convertito in una nota per ciascuna voce d'esame (nota intera o mezza nota)².

4.1.6 Mezzi ausiliari

Sono ammessi esclusivamente quelli menzionati nella convocazione agli esami.

4.2 Campo di qualificazione «Conoscenze professionali»

Nell'ambito del campo di qualificazione «Conoscenze professionali» si valuta se il candidato o la persona in formazione ha acquisito le conoscenze necessarie per svolgere l'attività professionale in modo corretto. L'esame avviene verso la fine della formazione professionale di base e dura 3 ore.

Sono esaminati i campi di competenze operative sottoelencati, secondo le modalità indicate e con le seguenti ponderazioni:

Voce	Campi di competenze operative	Forma d'esame/durata	Ponderazione
		<u>scritto</u>	
1	(a) Svolgimento di attività legate alla ristorazione	30 min.	20 %
2	(b) Organizzazione del servizio bevande (c) Organizzazione del servizio di ristorazione	120 min.	60 %
3	(d) Attuazione dei processi economico-aziendali e orientati alla vendita (e) Garanzia dei processi logistici e del mantenimento del valore	30 min.	20 %

Mezzi ausiliari:

Sono ammessi esclusivamente quelli menzionati nella convocazione agli esami.

La voce 1 comprende le seguenti competenze operative, la sua ponderazione complessiva è 20 %:

- a1 Preparare e coordinare i servizi, l'ambiente e l'atmosfera in base all'evento secondo le richieste degli ospiti e le direttive aziendale.
- a2 Accogliere gli ospiti, individuare le loro esigenze e creare un'atmosfera piacevole grazie al proprio modo di fare, a un atteggiamento adeguato e a una presenza sicura.
- a3 Applicare le procedure e i tipi di servizio nei confronti degli ospiti.
- a4 Relazionarsi con collaboratori, superiori e ospiti e mantenere la calma in ogni situazione.
- a5 Prendere nota delle osservazioni degli ospiti e adottare misure.
- a6 Spiegare agli ospiti le tradizioni regionali e le specificità culturali.

La voce 2 comprende le seguenti competenze operative, la sua ponderazione complessiva è 60 %:

- b1 Preparare la mise en place del servizio bevande per le attività quotidiane e gli eventi di una certa portata.
- b2 Presentare agli ospiti l'offerta di bevande, raccomandare e vendere le bevande.
- b3 Preparare e predisporre le bevande, presentarle e servirle agli ospiti.
- b4 Nel servizio bevande garantire la qualità e l'igiene, nonché la sicurezza sul lavoro, la protezione della salute e dell'ambiente conformemente alle prescrizioni legali.

² La formula applicata per convertire i punti in note è riportata a pag. 27 del «Manuale per perite e periti d'esame nelle procedure di qualificazione della formazione professionale di base. Indicazioni e strumenti per la pratica» scaricabile dal sito file:///H:/Downloads/handbuch_d_20190814_web%20(1).pdf (Secondo le informazioni dell'IUFFP, il manuale per esperti è attualmente disponibile per il download solo in tedesco, la versione italiana è ancora in fase di revisione.)

- c1 Preparare la mise en place del servizio di ristorazione per le attività quotidiane e gli eventi di una certa portata.
- c2 Presentare agli ospiti l'offerta di ristorazione, raccomandare e vendere le pietanze.
- c3 Preparare le pietanze davanti agli ospiti, disporle, presentarle e servirle agli ospiti.
- c4 Nel servizio di ristorazione garantire la qualità e l'igiene, nonché la sicurezza sul lavoro, la protezione della salute e dell'ambiente conformemente alle prescrizioni legali.

La voce 3 comprende le seguenti competenze operative, la sua ponderazione complessiva è 20 %:

- d1 Utilizzare i sistemi di prenotazione nonché i mezzi di informazione e di comunicazione.
 - d2 Utilizzare i sistemi di ordinazione e di cassa, preparare il conto e procedere all'incasso.
 - d3 Utilizzare l'infrastruttura tecnica.
 - d4 Analizzare e interpretare le osservazioni e le valutazioni degli ospiti.
 - d5 Applicare le direttive della strategia aziendale e della pianificazione dell'offerta.
 - d6 Spiegare e giustificare la composizione dei prezzi di pietanze e bevande.
-
- e1 Gestire la merce, dal controllo delle scorte fino all'uscita.
 - e2 Prendere accordi con gli altri reparti e garantire insieme a loro lo svolgimento dei processi.
 - e3 Preparare il buffet delle bevande e predisporre la zona riservata allo sparcchiamento.
 - e4 Evitare gli avanzi di cibo e smaltire merci, rifiuti e residui.
 - e5 Introdurre e realizzare misure per il mantenimento del valore e per l'impiego parsimonioso di energia e materiali.

4.3 Campo di qualificazione «Cultura generale»

Il campo di qualificazione «Cultura generale» è disciplinato dall'ordinanza della SFERI del 27 aprile 2006 sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base (RS 412.101.241).

5 Nota relativa all'insegnamento professionale

La nota relativa all'insegnamento professionale è disciplinata dall'ordinanza in materia di formazione. Il formulario per il calcolo di questa nota è scaricabile dal sito <http://qv.berufsbildung.ch>.

Al termine di ogni semestre la scuola professionale consegna una pagella alle persone in formazione. Durante il semestre nella scuola professionale vengono effettuati dei controlli delle competenze relative alle seguenti voci. I controlli delle competenze possono comprendere anche elementi concernenti più voci.

Voce	Campi di competenze operative
1	(a) Svolgimento di attività legate alla ristorazione (inclusa comunicazione con gli ospiti in una lingua straniera) (d) Attuazione dei processi economico-aziendali e orientati alla vendita (e) Garanzia dei processi logistici e del mantenimento del valore
2	(b) Organizzazione del servizio bevande
3	(c) Organizzazione del servizio di ristorazione

Nella pagella semestrale figura unicamente una nota di «conoscenze professionali». Essa è data dalla media di tutti i controlli delle competenze relativi alle voci da 1 a 3. La nota relativa all'insegnamento professionale è data dalla media delle sei note semestrali della pagella ed è arrotondata alla nota intera o alla mezza nota.

6 Informazioni organizzative

6.1 Iscrizione all'esame

L'iscrizione avviene tramite le autorità cantonali.

6.2 Superamento dell'esame

Le condizioni di superamento dell'esame sono stabilite dall'ordinanza in materia di formazione.

6.3 Comunicazione dei risultati d'esame

La comunicazione dei risultati d'esame avviene secondo le disposizioni cantonali.

6.4 Impedimento a causa di malattia e infortunio

La procedura in caso di impedimento alla partecipazione alla procedura di qualificazione a causa di malattia e infortunio è disciplinata dalle disposizioni cantonali.

6.5 Ripetizione dell'esame

Le disposizioni relative alle ripetizioni sono contenute nell'ordinanza in materia di formazione.

6.6 Procedura di ricorso / rimedi giuridici

La procedura di ricorso è disciplinata dal diritto cantonale.

6.7 Archiviazione

La conservazione degli atti relativi all'esame è disciplinata dal diritto cantonale.

Entrata in vigore

Le presenti disposizioni esecutive relative alla procedura di qualificazione con esame finale per Impiegata di ristorazione AFC/Impiegato di ristorazione AFC entrano in vigore il 01.10.2020 e valgono fino alla loro revoca.

Weggis il 1° ottobre 2020

Hotel & Gastro *formation* Svizzera

Il presidente

Il direttore

.....
Urs Zimmermann

.....
Max Züst

In occasione della sua riunione del 15 settembre 2020, la Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità ha espresso il proprio parere in merito alle presenti disposizioni esecutive relative alla procedura di qualificazione con esame finale per Impiegata di ristorazione AFC/Impiegato di ristorazione AFC.

Allegato: Elenco dei modelli

Documenti	Distribuzione
Verbale dell'esame relativo al lavoro pratico prestabilito LPP	Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera www.hotelgastro.ch
Formulario delle note per la procedura di qualificazione Impiegata di ristorazione AFC/ Impiegato di ristorazione AFC	Modello SDBB CSFO http://qv.berufsbildung.ch
Formulario per il calcolo della nota relativa all'insegnamento professionale <ul style="list-style-type: none">Foglio per le note della scuola professionale	Modello SDBB CSFO http://qv.berufsbildung.ch

