

Impiegata di gastronomia standardizzata AFC/Impiegato di gastronomia standardizzata AFC

Campi di competenze operative (CCO)

CCO A: **Pianificazione dei processi**
CCO B: **Gestione di prodotti e servizi**
CCO C: **Preparazione di pietanze e bevande**
CCO D: **Vendita di prodotti e assistenza ai clienti**

Documenti di riferimento

I documenti di riferimento costituiscono una raccolta di esempi che possono essere utilizzati durante la formazione professionale di base in tutti e tre i luoghi di formazione.

I documenti di riferimento comprendono:

- Situazioni di riferimento
- Aziende di riferimento

Le situazioni di riferimento sono diverse per AFC e CFP.

Le aziende di riferimento e le due liste di riferimento sono identiche per AFC e CFP.

Rapporto di formazione e nota CPP

Dal 1° al 5° semestre, oltre ai rapporti di formazione, il formatore professionale si stabilisce una nota di esperienza sulle competenze professionali pratiche (Nota CCP).

La nota dell'esperienza può essere generata con l'aiuto dello strumento di documentazione dell'apprendimento.

Documentazione dell'apprendimento

Nello strumento di documentazione di Hotel & Gastro formation Svizzera, tutti e tre i luoghi di formazione possono essere collegati tra loro. La persona in formazione e l'offerta dell'azienda sono al centro.

Le persone in formazione sono istruite, attraverso compiti pratici, documentare il lavoro pratico essenziale in relazione alle competenze operative da acquisire. I compiti pratici contengono situazioni su cui le persone in formazione lavorano.



Esercizi delle persone in formazione

Le persone in formazione conservano la documentazione dell'apprendimento, che serve a preparare il «lavoro pratico».

Procedura di qualificazione

Campo di qualificazione
«lavoro pratico»,
Ponderazione 50 %
Nota del caso

CCO A Pianificazione dei processi
CCO C Preparazione di pietanze e bevande
Ponderazione 40 %
CCO B Gestione di prodotti e servizi
Ponderazione 20 %
CCO D Vendita di prodotti e assistenza ai clienti
Ponderazione 20 %
CCO A-D Colloquio professionale
Ponderazione 20 %

Total 5.5 ore

180 minuti
60 minuti
60 minuti
30 minuti

Posizione 1 CCO A und C
Posizione 2 CCO B
Posizione 3 CCO D
Posizione 4 CCO A, B und D

Realizzazione del «lavoro pratico».

Per la realizzazione del «lavoro pratico», il candidato riceve dal capo esperto, almeno quattro settimane prima del giorno dell'esame, un incarico di preparazione scritto che include informazioni sulla procedura d'esame.

Focus sul contenuto

	1° semestre	2° semestre	3° semestre	4° semestre	5° semestre	6° semestre
Compiti pratici Azienda (CPA)	• CPA1_01 Documentare il lavoro con gli alimenti • CPA1_02 Pulizia della postazione di lavoro • CPA1_03 Allestire la postazione di lavoro • CPA1_04 Prendere in consegna, controllare e stoccare le derrate alimentari e il materiale aziendale	• CPA2_01 Manipolazione degli alimenti • CPA2_02 Allestimento e presentazione di pietanze e bevande • CPA2_03 Monitoraggio del stock • CPA2_04 Accogliere, assistere i clienti e congedarsi	• CPA3_01 Ordinare o acquistano i prodotti per l'assistenza ai clienti e per le misure di marketing • CPA3_02 Determinare e inventariare le scorte di alimenti e del materiale aziendale • CPA3_03 Pianificazione delle attività di vendita	• CPA4_01 Ordinare gli alimenti e servizi per misure di vendita • CPA4_02 Consigliare e fornire ai clienti e servire. Ottenere un riscontro • CPA4_03 Gestione delle richieste dei clienti	• CPA5_01 Pianificazione degli orari di lavoro e comunicazione • CPA5_02 Analizzare gli indicatori operativi • CPA5_03 Implementare e valutare le attività di vendita e le misure di marketing dell'attività di ristorazione e avviare miglioramenti	
Scuola professionale (SP)	• Pianificazione delle in-frastrutture e le postazioni di lavoro • Allestimento dell'infrastruttura • Allestimento le postazioni di lavoro • Controllo delle merci • Stoccaggio del materiale aziendale • Stoccaggio degli alimenti • Igiene • Manipolazione degli alimenti • Allestire la postazione di lavoro • Spreco alimentare • Smaltimento • Pulizia della postazione di lavoro • Rispettare le specifiche per la manipolazione degli alimenti • Documentare il lavoro con gli alimenti • Aspetto come oste e ac-cogliere i clienti • Aspetto personale • Igiene personale • Assistenza ai clienti	• Determinare del fabbisogno • Pianificazione della lavorazione dei prodotti • Pianificazione delle attività di vendita • Dichiarazione degli alimenti • Monitoraggio del stock • Scelta di attrezzature e macchinari • Utilizzo di attrezzature e macchinari • Calcolare gli ingredienti • Attività d'apprestamento • Preparazione di pietanze e bevande • Finizione di pietanze e bevande • Allestimento e presentazione di pietanze e bevande • Presentazione dei prodotti • Congedo dai clienti • Verificare le esigenze • Servire • Processo di pagamento • Vendite supplementari	• Apprestare strumenti di controllo • Flusso di clienti • Adeguamento della quantità • Quantità ordinate • Processo di ordinazione • Registrazione della con-segna delle merci • Ottenere offerte • Controllo della qualità di pietanze e bevande • Specifiche per la preparazione di pietanze e bevande • Sistemare le aree destinate ai clienti • Progettazione dei punti vendita • Consulenza • Riferimento alle caratteristiche speciali • Ottenere un riscontro • Ricevere riscontri e reclami	• Comunicazione di com-piti e caratteristiche speciali • Pianificare le misure di marketing • Registrazione in stock • Documentazione di stock • Consegna dei dati • Controllo del funzionamento di attrezzature e macchinari • Inconvenienti e difetti di attrezzature e macchinari • Gestione delle richieste di eventi • Gestione delle richieste di offerte e servizi • Ordinazioni di eventi • Ordinazioni di offerte e servizi • Registrazione dei dati di clienti • Misure di marketing	• Pianificazione degli orari di lavoro • Requisiti dell'orario di lavoro • Apprestare gli strumenti di controllo • Determinazione di indicatori operativi • Flusso delle informazioni • Istruzione • Misure in caso di scostamento dagli obiettivi • Trasmissione di informazioni • Gestione dei riscontri e dei reclami • Documentazione dei reclami	• Interpretare gli indicatori operativi • Misure basate su indicativi operativi • Attività di vendita • Valutazione delle misure di vendita e marketing • Miglioramenti per le misure di vendita e marketing
Corsi interaziendali (CI)	• Gestione degli alimenti, preparazione di pietanze, sistemazione delle aree destinate ai clienti	• Consulenza e preparazione di bevande	• Analisi sensoriale, assistenza ai clienti (congedarsi)	• Strategie di vendita e di marketing, pianificazione degli impieghi	• Miglioramento delle misure di marketing	

Responsabilità dei formatori professionali

- Assegnazione di compiti pratici
- Valutazione dei compiti pratici
- Controllo della documentazione dell'apprendimento
- Creazione del Rapporto di formazione e la nota CPP

Speciale	• Colloquio sul periodo di prova • Rapporto di formazione e nota CPP	• Rapporto di formazione e nota CPP	• Rapporto di formazione e nota CPP	• Rapporto di formazione e nota CPP	• Rapporto di formazione e nota CPP	• Rapporto di formazione • Certificato di formazione
-----------------	--	---	---	---	---	--