

Serie zero 2022

Procedura di qualificazione
Impiegata di ristorazione AFC
Impiegato di ristorazione AFC

Conoscenze professionali

Esame parte 1

Eventi aziendali

Cognome
.....
Nome
.....

N. candidata / candidato
.....
Data
.....

- Tempo** 60 minuti per 23 domande
- Mezzi ausiliari** Nessun mezzo ausiliario autorizzato.
- Calcolatrice tascabile** Sono autorizzate solo calcolatrici con funzioni esclusivamente aritmetiche. Non sono autorizzate quelle programmabili o con funzioni di memoria.
- Apparecchi elettronici** Telefonini o altri apparecchi elettronici devono essere sempre spenti e consegnanti al supervisore dell'esame.
- Mezzi per scrivere** Sono autorizzate penne a biglia o pennarelli non solubili. Non sono ammesse matite o pennarelli solubili (con possibilità di correzione).
- Valutazione** Il punteggio massimo è menzionato. Le risposte in soprannumero non sono valutate.
- Formulazione m/f** La forma femminile è sempre compresa in quella maschile.
- Fogli supplementari** Se necessario, utilizzate il foglio / i fogli inseriti dopo l'ultima domanda.

Esercizi e punteggi di ogni posizione di valutazione								
Posizione 1 Svolgimento di attività legate alla ristorazione			Posizione 2 Organizzazione del servizio bevande Organizzazione del servizio di ristorazione			Posizione 3 Attuazione dei processi economico-aziendali e orientati alla vendita Garanzia dei processi logistici e del mantenimento del valore		
Eser. n.	Pt. max.	Pt. eff.	Eser. n.	Pt. max.	Pt. eff.	Eser. n.	Pt. max.	Pt. eff.
1	6		7	5		2	3	
3	5		8	3		5	3	
4	5		9	3		6	3	
			10	4		15	2	
			11	2		21	3	
			12	2		22	2	
			13	3		23	3	
			14	5				
			16	3				
			17	8				
			18	4				
			19	2				
			20	2				
Totale *	16		Totale *	46		Totale *	19	

* I totali dei punti effettivi delle posizioni 1, 2 e 3 devono essere riportati sul foglio per il calcolo della nota finale.

Firma delle perite / dei periti d'esame

.....

Embargo:

Le serie zero non sono soggette ad embargo.

Esercizi d'esame realizzati da:
Editore:

Commissione procedura di qualificazione, Hotel & Gastro formation Svizzera, Weggis
CSFO / SDBB, settore di Procedura di qualificazione, Berna

Domanda 1

Nelle prossime settimane, la vostra azienda ospiterà diversi eventi.

max. a)

3

a) **Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0.5 punto**

Per ciascun evento sotto indicato, citate due disposizioni di tavoli adatte.

eff. a)

Evento	Disposizione dei tavoli
Assemblea generale società di ginnastica con 35 persone	
Evento aziendale con 200 persone	
Battesimo nella cerchia familiare con 20 persone	

max. b)

3

eff. b)

b) **Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0.5 punto. Il riporto delle disposizioni dei tavoli da a) non dà punti.**

Scegliete tre differenti disposizioni dei tavoli della domanda a) e per ciascuna citate un vantaggio e uno svantaggio

Disposizione dei tavoli	Vantaggio	Svantaggio

Domanda 2

L'amministratore di una ditta ha visitato la vostra azienda ed è rimasto così entusiasta che ha subito fatto una prenotazione per l'evento pianificato.

max. a)

1

Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta a) e b) 0.5 punto

a) Indicate due ulteriori possibilità per fare una prenotazione.

b) Indicate un vantaggio e uno svantaggio per ciascuna possibilità di prenotazione.

eff. a)

.....

max. b)

2

eff. b)

.....

a) Possibilità di prenotazione	b) Vantaggio	b) Svantaggio

Domanda 3

La prima impressione che si ha di un ambiente è data perlopiù dalla decorazione.

max. a)

2

a) Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0.5 punto

Elencate quattro punti importanti a cui dovete prestare attenzione quando approntate una decorazione.

eff. a)

1.

.....

2.

3.

4.

b) Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0.5 punto

max. b)

3

Citate due elementi decorativi adatti per ciascuno dei seguenti eventi.

eff. b)

.....

Evento	Elementi decorativi
Giubileo aziendale per il 50°	
Battesimo	
Matrimonio	

Domanda 4

Nella vendita, la comunicazione è un fattore essenziale. Quale collaboratore/collaboratrice il vostro modo di presentarvi è sempre sotto gli occhi degli ospiti.

max. a)

3

a) **Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 1 punto**

eff. a)

Per ciascuna delle seguenti forme di comunicazione indicate un esempio del vostro modo di presentarvi.

.....

Forma di comunicazione	Esempio del modo di presentarsi
Verbale	
Non verbale	
Paraverbale	

b) **Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0.5 punto**

max. b)

2

Citate quattro punti importanti che dovete osservare nel modo di presentarvi all'ospite.

eff. b)

1.
2.
3.
4.

.....

Domanda 5

Affinché l'imminente evento aziendale possa svolgersi correttamente anche sotto l'aspetto dell'igiene, vanno dapprima fatti dei lavori di pulizia.

max. a)

1.5

Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta a) e b) 0.5 punto

eff. a)

a) Annotate i tre tipi di pulizia.

b) Spiegate ciascun tipo con un esempio.

.....

a) Tipo di pulizia	b) Esempio
.....
.....
.....

max. b)

1.5

eff. b)

.....

Domanda 6

Per eseguire una pulizia in modo ottimale, avete bisogno dei quattro elementi del cerchio di Sinner.

max. a)

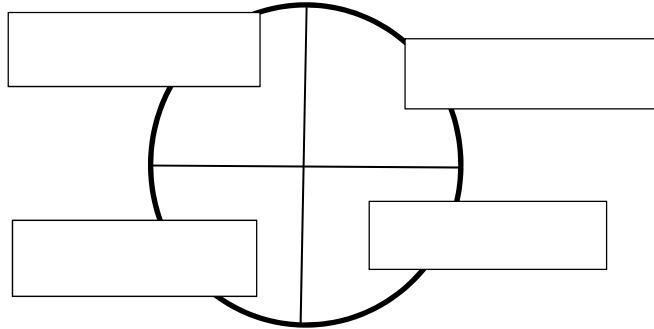
2

a) **Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0.5 punto**

eff. a)

Nel cerchio di Sinner indicate i quattro elementi che sono necessari per la pulizia.

.....



b) **Indicazione per la valutazione: soluzione corretta 1 punto.**

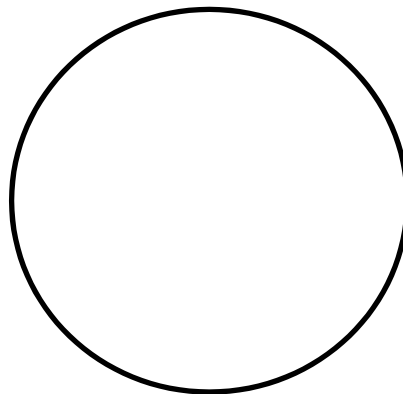
max. b)

1

Purtroppo, non disponete più di alcun detergente. Indicate come cambiano gli elementi nel cerchio di Sinner.

eff. b)

.....



Domanda 7

L'evento aziendale prevede un pranzo. Durante la discussione del banchetto si parla anche dei differenti regimi alimentari.

max. a)

1

a) **Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0.5 punto**

eff. a)

Denominate le forme vegetariane in base alle affermazioni.

Forma vegetariana	Affermazione
	Oltre ad alimenti vegetali, gli ospiti consumano anche latte, latticini, uova e pietanze a base di uova.
	Oltre ad alimenti vegetali, gli ospiti consumano anche latte e latticini, ma non uova e pietanze a base di uova.

.....

Per tre ospiti che seguono un regime alimentare vegano, il vostro chef de service ha composto il seguente menu.

Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta b) e c) 0.5 punto

max. b)

2

b) Modificate le pietanze indicate in modo che corrispondano al regime vegano.

c) Motivate i cambiamenti da voi apportati.

eff. b)

Menu	b) Variante vegana	c) Motivazione adeguamento
Esempio: Insalata mista in foglia con aceto balsamico e olio di oliva	Nulla	Nulla
Vellutata di pomodoro		
Frittelle di pasta sfoglia con ripieno di funghi misti		
Piccata di sedano su farro verde		
Coppa Romanov		

max. c)

2

eff. c)

.....

Domanda 8

Il nostro corpo necessita di un'alimentazione equilibrata. La composizione dell'alimentazione dovrebbe includere tutti i gruppi delle sostanze nutritive nella giusta misura.

max.
3

In linea di principio, le sostanze nutritive vengono suddivise nei seguenti due gruppi:

Numeri	Gruppo di sostanze nutritive
1	sostanze nutritive fornitrici di energia
2	sostanze nutritive non fornitrici di energia

eff.

Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0.5 punto

Con i numeri 1 e 2 attribuite le sostanze nutritive nella tabella sotto indicata ai rispettivi gruppi di cui sopra.

Numeri	Sostanze nutritive
	Proteine
	Vitamine
	Acqua

Numeri	Sostanze nutritive
	Carboidrati
	Sostanze minerali
	Grassi

Esercizio 9

La piramide alimentare è suddivisa in sei livelli e indica a ciò che va prestato attenzione nell'alimentazione.

max.
3

Qui di seguito differenti prodotti sono assegnati ai vari livelli. L'assegnazione di alcuni prodotti è però sbagliata.

eff.

Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0.5 punto

Cancellate i sei prodotti la cui assegnazione è sbagliata.



Domanda 10

Le minestre sono molto apprezzate. L'organizzatore dell'evento aziendale desidera che il menu includa una minestra.

max. a)

2

a) **Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0.5 punto**

eff. a)

Con le lettere da B a E assegnate i gruppi di minestre alle corrette descrizioni.

Lettere	Gruppi di minestre
A	Esempio: Minestra speciale
B	Brodo ristretto e brodo di carne
C	Minestre nazionali
D	Zuppe fredde
E	Vellutate di carne

Lettere	Descrizioni
	Nelle calde giornate estive andrebbero servite zuppe rinfrescanti. Le stesse dovrebbe essere condite in modo piccante.
	Brodi di carne legati con farina e insaporiti con panna.
	Minestre della cucina regionale che, grazie all'abbinamento degli ingredienti o alla preparazione, sono note ben oltre i confini nazionali.
	Mediante la cottura in acqua, da carne, volatili, pesce, verdura ecc. vengono estratti aromi e in parte anche sostanze coloranti. Senza leganti
A	Esempio: Minestre che vengono preparate con ingredienti speciali. Spesso, ingredienti esotici conferiscono a queste minestre un sapore intenso.

.....

b) **Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0.5 punto**

max. b)

2

Descrivete all'organizzatore un minestrone con quattro ingredienti principali.

1. 2.
3. 4.

eff. b)

.....

Domanda 11

Siete incaricati di approntare una nuova cartella per banchetti. A tal fine i menu vengono rivisti.

max.

2

Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0.5 punto

Per ciascuna delle seguenti stagioni indicate un antipasto con prodotti stagionali (nessuna ripetizione).

eff.

Primavera	Estate	Autunno	Inverno

.....

Domanda 12

All'organizzatore di un evento aziendale avete inviato una scelta di menu. Egli è interessato ai menu A e B. Il suo scopo è organizzare una serata indimenticabile.

<p>Menu A</p> <p>Paté di trota di fiume con vinaigrette all'aneto ***</p> <p>Petto d'anatra croccante con salsa di ribes Riso pilaf Taccole stufate ***</p> <p>Sformato di gelato al Grand Marnier con macedonia di agrumi</p>	<p>Menu B</p> <p>Insalata di frutti di mare con lattuga da taglio e noci di macadamia tostate ***</p> <p>Châteaubriand alla griglia (per due o più persone) Salsa béarnaise Gratin di patate Verdure miste ***</p> <p>Duetto di spuma al cioccolato con panna montata</p>
---	--

Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0.5 punto

Spiegate all'organizzatore con sempre due caratteristiche i metodi di cottura applicabili ai piatti principali dei menu di cui sopra.

Metodo di cottura	Caratteristica 1	Caratteristica 2
Arrostire
Grigliare

max.

2

eff.

.....

Domanda 13

L'organizzatore vi prega di sviluppare una opzione vegana per il banchetto.

max. a)

1

a) Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0.5 punto

Citate due criteri che ingredienti per vegani devono soddisfare.

eff. a)

1.

.....

2.

b) Indicazione per la valutazione: per ogni componente corretta 0.5 punto

max. b)

2

Quale alternativa alla carne proponete un piatto vegano, metodo di cottura grigliare, con una salsa, verdure e contorno amidaceo.

eff. b)

.....

.....

Domanda 14

L'organizzatore desidera che il servizio sia variato e che gli ospiti possano scegliere tra una selezione.

max. a)
1

Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0.5 punto

- a) Proponete due tipi di servizio per soddisfare i desideri dell'organizzatore del banchetto.
- b) Spiegate con sempre due caratteristiche i due tipi di servizio da voi scelti.

eff. a)
.....

a) Tipi di servizio	b) Caratteristiche
.....
.....

max. b)
2
eff. b)
.....

c) Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 1 punto

Per uno dei tipi di servizio da voi scelto sopra punto a) spiegate un vantaggio e uno svantaggio per la vostra azienda.

max. c)
2
eff. c)
.....

Tipo di servizio scelto:

Vantaggio	
Svantaggio	

Domanda 15

I dolci dell'odierno evento aziendale vengono presentati sul buffet. In questo tipo di servizio il rischio di food waste è elevato.

max.
2

Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 1 punto

Spiegate due misure che aiutano a evitare il food waste.

eff.
.....

- 1.
- 2.

Domanda 16

Al buffet di dolci vengono offerte anche varie pietanze a base di panna e latte. I prodotti facilmente deperibili richiedono un'attenzione particolare.

max. a)

1

a) **Indicazione per la valutazione: risposta corretta 1 punto**

eff. a)

Annotate una misura che mettete in atto per poter offrire anche pietanze facilmente deperibili senza correre rischi.

.....

.....

La legislazione prescrive l'autocontrollo da parte delle aziende.

b) **Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0.5 punto**

max. b)

1

Annotate due possibili strumenti per l'attuazione.

1.

eff. b)

2.

.....

c) **Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0.5 punto**

max. c)

1

Indicate con una crocetta quali affermazioni sono corrette e quali invece no.

Affermazioni: corretto errato

eff. c)

I buffet devono essere provvisti di dispositivi di raffreddamento.

Le pietanze possono essere offerte anche senza essere coperte.

.....

Domanda 17

Il vostro capo vorrebbe completare il buffet di dolci dell'evento aziendale con un'offerta speciale di formaggi. Desidera una selezione accurata di formaggi internazionali a pasta molle che includa tutti i relativi gruppi dei formaggi a pasta molle. Ogni Paese va citato una sola volta, un gruppo di formaggi al massimo due volte.

max. a)

2

eff. a)

Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0.5 punto

- a) Determinate quattro varietà di formaggi a pasta molle.
- b) Indicate il paese d'origine di ogni formaggio (ogni paese una sola volta).
- c) Annotate il corrispondente gruppo di formaggi a pasta molle (al massimo due volte).

max. b)

2

eff. b)

	a) Varietà di formaggi	b) Paese di origine	c) Gruppo di formaggi
1			
2			
3			
4			

max. c)

2

eff. c)

- d) Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0.5 punto

max. d)

1

Proponete due tipi di pane che sono adatti per il buffet di formaggi a pasta molle.

1. 2.

eff. d)

Come contorno, al buffet di formaggi servite del pane.

- e) Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0.5 punto

max. e)

1

Citate in aggiunta anche due guarnizioni per accompagnare i formaggi sopraindicati.

1. 2.

eff. e)

Domanda 18

Affinché l'evento aziendale di fine ottobre diventi un successo, tutti nel team dovrebbero proporre delle idee per la grande offerta di dolci stagionali.

max. a)

2

a) **Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0.5 punto**

eff. a)

Valutate i dolci sulla carta del banchetto e scegliete quattro dolci che in ottobre non possono essere serviti come stagionali. Apponete delle crocette nelle caselle corrispondenti .

.....

Gelato		Freddo		Caldo	
<input type="checkbox"/>	Semifreddo di panna allo zenzero e composta di prugne	<input type="checkbox"/>	Torta di albicocche	<input type="checkbox"/>	Soufflé ai frutti della passione
<input type="checkbox"/>	Piatto di sorbetti con tre gusti differenti: mango, more, basilico	<input type="checkbox"/>	Torta di ricotta	<input type="checkbox"/>	Strudel di ciliegie con salsa alla vaniglia
<input type="checkbox"/>	Sformato di gelato al Grand Marnier con macedonia di agrumi	<input type="checkbox"/>	Crema catalana caramellata con zucchero greggio	<input type="checkbox"/>	Crespelle fiammeggiate con gelato di panna acida
<input type="checkbox"/>	Coppa Romanov	<input type="checkbox"/>	Panna cotta con salsa di lamponi	<input type="checkbox"/>	Fiori di sambuco fritti con gelato alle fragole di bosco
<input type="checkbox"/>	Coppa Danimarca	<input type="checkbox"/>	Duetto di spuma al cioccolato con panna montata	<input type="checkbox"/>	Tortino al cioccolato (tiepido)
<input type="checkbox"/>	Coppa Nesselrode	<input type="checkbox"/>	Meringhe con doppia panna		
<input type="checkbox"/>	Frappé al caffè profumato al Kirsch	<input type="checkbox"/>	Fragole fresche con menta piperita		
<input type="checkbox"/>	Granita di ginepro con gin				

b) **Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0.5 punto. Il riporto dei dolci da a) non dà punti.**

max. b)

2

Annotate i dolci non stagionali da voi scelti sotto a) e per ognuno di essi fate una proposta adatta per il mese di ottobre.

eff. b)

.....

Dolci da a)	b) Proposta

Domanda 19

Gli ospiti dell'evento aziendale pernoveranno da voi. Per il buffet della prima colazione e anche per le creazioni di caffè utilizzate del latte UHT.

max. a)

1.5

Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta a) e b) 0.5 punto

a) Spiegate i seguenti metodi di lavorazione.

b) Contrassegnate con una crocetta il metodo di lavorazione del latte povero di germi.

eff. a)

.....

Metodi di lavorazione	a) Spiegazione	b) <input checked="" type="checkbox"/>
Pastorizzazione		<input type="checkbox"/>
Omogeneizzazione		<input type="checkbox"/>
Trattamento a temperatura ultra-alta		<input type="checkbox"/>

max. b)

0.5

eff. b)

.....

Domanda 20

Uno degli ospiti dell'evento aziendale vi informa di essere intollerante al lattosio.

max.

2

Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0.5 punto

Indicate all'ospite quattro tipi alternativi di latte con i quali potete preparare il cappuccino che desidera.

eff.

1. 2.

3. 4.

Domanda 23

I feedback degli ospiti aiutano a migliorare la qualità e le prestazioni di servizi.

max. a)

1

a) **Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0.5 punto**

Citate due possibilità per appurare la soddisfazione degli ospiti.

eff. a)

1.

.....

2.

b) **Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0.5 punto**

max. b)

2

Con i numeri da 1 a 4 attribuite le affermazioni ai rispettivi pareri contrari.

eff. b)

Numeri	Affermazioni
1	I reclami sono cari e ci costano solo molto denaro.
2	I nostri ospiti sono soddisfatti poiché non reclama mai nessuno.
3	Bisogna cercare di non avere feedback negativi degli ospiti.
4	Si dovrebbe semplicemente sempre offrire qualcosa agli ospiti.

Numeri	Pareri contrari
	Molti ospiti non osano esprimere la loro insoddisfazione.
	Il trattamento dei reclami è pagante e riduce i costi della pubblicità.
	Gli ospiti che reclamano vogliono essere presi sul serio.
	Il parere di un esterno promuove le ottimizzazioni della qualità.

.....

