



Linee guida/serie zero per la procedura di qualificazione «Lavoro pratico prestabilito»

relativo all'Ordinanza sulla formazione professionale di base del SEFRI del 4 ottobre 2024 e al piano di formazione del 4 ottobre 2024 per

**Addetta di gastronomia standardizzata/
Addetto di gastronomia standardizzata
con certificato federale di formazione pratica (CFP)**

Numero della professione 79012

Presentato per parere alla commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione nella gastronomia standardizzata il 21 aprile 2026

disponibile all'indirizzo www.hotelgastro.ch

Indice

1	Obiettivo e scopo	1
2	Basi	1
3	Ciclo della guida/delle situazioni	1
4	Svolgimento dell'LPP	2
5	Compito di preparazione per la LPP	4
5.1	Organizzazione della giornata d'esame	4
5.2	Menu/Pianificazione dell'offerta e della produzione	4
5.3	Preparazione per il giorno dell'esame	4
5.4	Informazioni al team	4
6	Esempio: svolgimento degli esami per l'anno d'esame «serie zero»	5
7	Colloquio professionale	7
8	Varianti di esempio per l'anno «serie zero»	7
8.1	Esempio: situazioni d'esame	7
8.1.1	Riguardo alla posizione 3.1 Accogliere e inoltrare i reclami dei clienti (prima e seconda lingua nazionale / inglese).....	7
8.2	Esempio: colloquio professionale	7

1 Obiettivo e scopo

Le situazioni qui di seguito sono relative alla parte pratica della procedura di qualificazione (PQ) per la professione Addetta di gastronomia standardizzata CFP/Addetto di gastronomia standardizzata CFP, concretizzano le indicazioni contenute nelle disposizioni d'esecuzione sulla base di specifiche.

Servono da guida per tutti i gruppi incaricati della parte pratica della PQ, in particolare le persone in formazione, le formatrici / formatori professionali, i/le capi periti/perite e gli/le periti/perite d'esame (PEX).

2 Basi

La presente guida si basa sulle disposizioni d'esecuzione relative alla procedura di qualificazione del 22 maggio 2025, comprese le basi legali ivi menzionate.

3 Ciclo della guida/delle situazioni

Per la procedura di qualificazione, i seguenti temi vengono esaminati annualmente e, se necessario, adeguati:

- Il compito di preparazione per le situazioni d'esame
- Possibili temi/situazioni per il colloquio professionale

4 Svolgimento dell'LPP

Ai sensi delle disposizioni esecutive relative alla procedura di qualificazione, l'LPP è strutturata come segue.

Un esempio di un possibile programma giornaliero è riportato nel capitolo 6

Contenuto / Descrizione	Luogo	Durata dell'esame	Esercizio per il candidato, PEX e azienda
Posizione 1			
1.1 Preparazione di pietanze	Produzione / Cucina	130 minuti	<p>Il candidato calcola le quantità necessaria in base alla ricetta. Pianifica il proprio lavoro e allestisce la postazione. È ora responsabile dell'intera preparazione delle pietanze definiti. Dopo la preparazione, presenta/allestisce le proprie pietanze ai clienti.</p> <p>Il giorno dell'esame, il PEX sceglie in quale area dell'azienda verrà eseguito l'esercizio. Vengono applicate almeno una tecnica di cottura a secco e una tecnica del cottura in umido. È importante definire il fabbisogno giornaliero in modo tale che il candidato possa preparare le pietanze senza l'aiuto aggiuntivo di un altro collaboratore. Il PEX assegna l'ordine verbalmente.</p> <p>Azienda (per la preparazione, vedere il punto 5.2)</p>
1.2 Preparazione di bevande	Caffetteria / Stazione bevande	30 minuti	<p>Il candidato si assicura che tutti gli ingredienti e gli strumenti di lavorazione siano a disposizione. Controlla che gli apparecchi e le macchinari siano pronti, prepara le bevande e le allestisce in modo accattivante.</p> <p>Il PEX assegna il compito in base all'offerta dell'azienda.</p>
Posizione 2			
2.1 Ricevere, controllare e immagazzinare i generi alimentari e il materiale dell'azienda	Ricezione della merce	20 minuti	<p>Il candidato prepara i luoghi di stoccaggio ed effettua l'accettazione della merce secondo le specifiche aziendali.</p> <p>L'azienda mette a disposizione le derrate alimentari e i documenti necessari (vedi 5.3)</p>

Contenuto / Descrizione	Luogo	Durata della prova	Esercizio del candidato, PEX e azienda
Posizione 3			
3.1 Ricevere e gestire i reclami dei clienti (prima e seconda lingua nazionale / inglese)	Sala ristorante, consegna del menu, bar o bancone	5 minuti	<p>Il candidato riceve i reclami dal PEX durante i giochi di ruolo e li gestisce secondo la procedura dell'azienda per la gestione dei reclami nella lingua nazionale e nella seconda lingua nazionale o in inglese.</p> <p>Prima dell'esame, il PEX definisce il prodotto o la prestazione di servizio in base alle aziende di tirocinio. Prima dell'inizio dei giochi di ruolo, comunica al candidato una descrizione della situazione, in modo che la situazione di partenza sia chiara a tutti i partecipanti. Durante il gioco di ruolo, assume il ruolo del cliente. (Vedi 8.1.1)</p>
3.2 Accogliere, servire, consigliare i clienti e congedarli (prima e seconda lingua nazionale / inglese)	Sala ristorante, distribuzione dei menu, bar o bancone	15 minuti	<p>Il candidato accoglie, serve, fornisce consigli e si congeda dai clienti, nell'ambito di simulazioni di situazione. Una simulazione si svolge anche nella seconda lingua nazionale o in inglese.</p> <p>Il PEX comunica oralmente la situazione iniziale. Durante il gioco di ruolo assume il ruolo del cliente.</p>
3.3 Attuazione delle attività di vendita / delle misure di marketing	Sala separata (Vedi 5.1)	10 minuti	<p>Il candidato riceve il compito di preparare in azienda una piccola attività di vendita / misura di marketing per il giorno dell'esame. Questa deve essere realizzata il giorno prima con un POS ed essere pronta per l'esame. Il candidato ottimizza nuovamente la sua attività di vendita / misura di marketing e la presenta. Spiega al PEX il suo approccio e dimostra come vengono rispettate le specifiche legali e aziendali.</p> <p>Il PEX assegna il compito al candidato di perfezionare ancora una volta la presentazione verbalmente. Successivamente, il PEX pone domande di chiarimento.</p> <p>L'azienda definisce un'attività all'interno dell'azienda e mette a disposizione un collaboratore per la gestione. (Vedi 5.3)</p>
Posizione 4			
4 Colloquio professionale	Sala separata (Vedi 5.1)	30 minuti	<p>Il candidato discute con il PEX su temi prestabiliti. Vedi Guida al colloquio professionale</p>

5 Compito di preparazione per la LPP

I seguenti esercizi devono essere svolti dai candidati o dall'azienda.

5.1 Organizzazione della giornata d'esame

I candidati (insieme al loro formatore professionale) garantiscono di non avere altri impegni professionali durante il giorno dell'esame.

Il candidato garantisce, insieme al responsabile della formazione professionale, che sia disponibile una sala separata e tranquilla con posti a sedere (almeno 3 persone) per lo svolgimento del colloquio professionale.

L'azienda deve provvedere affinché, in base al proprio concetto di igiene aziendale, siano disponibili indumenti protettivi adeguati (ad es. retina per capelli) per PEX il giorno dell'esame.

Questi aspetti devono essere concordati con le formatrici / formatori professionali prima dell'inizio dell'esame.

5.2 Menu/Pianificazione dell'offerta e della produzione

Affinché i PEX possano prepararsi, la pianificazione dell'offerta e della produzione per il giorno dell'esame deve essere presentata al PEX 1 designato, almeno una settimana prima del giorno dell'esame.

Il piano dell'offerta e della produzione deve riportare quanto segue:

- tre diversi cibi caldi, composti da due componenti (proteine e verdure)
- tre cibi freddi, composti da almeno due ingredienti diversi

5.3 Preparazione per il giorno dell'esame

Per le situazioni d'esame elencate, è necessario effettuare le seguenti preparazioni per il giorno dell'esame:

Per il compito d'esame «Ricevere, controllare e stoccare derrate alimentari e materiale aziendale»:

Devono essere disponibili due carrelli a griglia per merci da immagazzinare. Sul primo carrello a griglia devono essere disponibili almeno otto prodotti diversi non refrigerati e sul secondo carrello a griglia almeno otto prodotti diversi refrigerati.

Le relative bolle di consegna devono essere depositate sui carrelli a griglia il giorno dell'esame.

Per la prova d'esame «Implementare attività di vendita / misure di marketing»:

Prima dell'inizio dell'esame, il candidato deve ideare e organizzare una piccola attività di vendita / misura di marketing. Il candidato deve assicurarsi che i prodotti offerti siano sufficienti per l'intera durata dell'esame.

5.4 Informazioni al team

Il candidato garantisce, insieme al proprio formatore professionale, che il team sia informato sullo svolgimento dell'esame. A seconda dell'esercizio e del tempo a disposizione, i PEX possono interrompere una situazione d'esame e passare a quella successiva.

6 Esempio: svolgimento degli esami per l'anno d'esame «serie zero»

Durata	Situazione d'esame	Esercizio/Criteri
20 min.	Saluto di benvenuto e giro di presentazione Spiegazione dello svolgimento	Presentazione del PEX Visita delle aule d'esame Comunicazione delle informazioni formali <ul style="list-style-type: none"> • Certificato medico • Lingua d'esame • Durata e svolgimento dell'esame
20 min.	2.1 Ricevere, controllare e immagazzinare i generi alimentari e il materiale dell'azienda	Il candidato ha il compito di prendere in consegna i due carrelli a griglia riservati, contenenti i prodotti ed effettuare l'accettazione della merce e lo stoccaggio. <ul style="list-style-type: none"> • Vengono utilizzati mezzi ausiliari per l'azienda • Vengono effettuati controlli sensoriali e tecnici (quantità, temperatura, freschezza, conservabilità, pulizia, dichiarazione) • La catena del freddo viene rispettata • Lo stoccaggio avviene secondo le specifiche aziendali • L'accettazione della merce viene documentata secondo le specifiche aziendali • Le merci sono immagazzinate secondo le specifiche aziendali
130 min.	1.1 Preparazione di pietanze	Il candidato è responsabile della preparazione dei seguenti cibi previsti dalla pianificazione dell'offerta e della produzione: <ul style="list-style-type: none"> • Vengono applicate almeno una tecnica di cottura a umido e una tecnica di cottura a secco • Viene utilizzato un componente proteico e un contorno • Le quantità per la preparazione sono determinate in base alla ricetta • Sono state applicate ricette aziendali • Le fasi di lavoro sono state spiegate e motivate al PEX • I cibi sono presentati e allestiti secondo le specifiche aziendali
10 min.	Pausa	Eventuale cambio dell'abbigliamento da lavoro
5 min.	3.1 Ricevere e gestire i reclami dei clienti	Si svolgono due giochi di ruolo. PEX presenta un reclamo al candidato una volta in tedesco e una volta in inglese/seconda lingua nazionale. <ul style="list-style-type: none"> • Viene rispettata la gestione dell'azienda dei reclami • Verifica della comprensione della situazione • Le informazioni vengono trasmesse

Durata	Situazione d'esame	Esercizio/Criteri								
30 min.	1.2 Preparazione di bevande	<p>A seconda dell'offerta aziendale, il candidato prepara le bevande manualmente o in modo automatico. Riceve dal PEX l'ordine per preparare bevande calde e fredde.</p> <table border="0"> <tr> <td>Preparazione manuale</td> <td>Preparazione automatica</td> </tr> <tr> <td>10 minuti di apprestamento</td> <td>5 minuti di apprestamento</td> </tr> <tr> <td>20 minuti di preparazione</td> <td>5 minuti di preparazione</td> </tr> <tr> <td></td> <td>20 minuti di chiarimenti</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> • Mise en place conforme all'esercizio (manuale) • Preparazione, presentazione e allestimento sono conformi alle specifiche aziendali • Le bevande vengono presentate contemporaneamente • Le domande di chiarimento ricevono risposte mirate (automaticamente) 	Preparazione manuale	Preparazione automatica	10 minuti di apprestamento	5 minuti di apprestamento	20 minuti di preparazione	5 minuti di preparazione		20 minuti di chiarimenti
Preparazione manuale	Preparazione automatica									
10 minuti di apprestamento	5 minuti di apprestamento									
20 minuti di preparazione	5 minuti di preparazione									
	20 minuti di chiarimenti									
45 min.	Pausa pranzo	<p>Pranzo per il candidato e il PEX</p> <p>Eventuale cambio di abiti da lavoro</p>								
15 min.	3.2 Accogliere, servire, consigliare i clienti e congedarli	<p>Il candidato dimostra come accoglie i clienti, li serve, li consiglia e li congeda. Svolge questo compito d'esame sulla base di due giochi di ruolo in una zona di servizio (ad es. distribuzione dei pasti, bar, bancone, catering, ecc.). Successivamente lavora per il tempo restante in una zona di servizio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informazioni corrette in caso di intolleranze/allergie • Si è tenuto conto di richieste speciali (ad es. vegane) nei limiti delle possibilità dell'azienda • Sono state fornite raccomandazioni • È possibile fornire informazioni nella seconda lingua nazionale o in inglese. 								
10 min.	3.3 Attuazione delle attività di vendita / delle misure di marketing	<p>Il candidato allestisce il punto vendita (POS) per un'attività di vendita / una misura di marketing prevista dal compito di preparazione. Spiega la propria procedura al PEX</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sono state richieste informazioni al superiore • L'allestimento/la presentazione è accattivante/d'effetto • I luoghi sono stati scelti in modo da favorire le vendite • Il flusso dei clienti non è ostacolato • La dichiarazione è corretta ed è stata disposta correttamente • Le quantità messe a disposizione corrispondono alle specifiche aziendali 								
30 min.	colloquio professionale	Il candidato discute con il PEX su temi prestabiliti.								

7 Colloquio professionale

Il colloquio professionale è un colloquio tra professionisti che approfondisce gli argomenti in modo ampio e approfondito. Non si tratta quindi di un semplice «gioco di domande e risposte». Durante il colloquio professionale vengono valutate la competenza professionale, ovvero le conoscenze, le abilità e le capacità. In questo modo si verifica la capacità del candidato di cogliere i nessi tra i vari argomenti. La preparazione e lo svolgimento sono definiti nella guida «Colloquio professionale per periti d'esame per addetta/addetto di gastronomia standardizzata CFP».

8 Varianti di esempio per l'anno «serie zero»

8.1 Esempio: situazioni d'esame

8.1.1 Riguardo alla posizione 3.1 Accogliere e inoltrare i reclami dei clienti (prima e seconda lingua nazionale / inglese)

Il candidato è responsabile della ricezione o della gestione dei reclami. Il PEX è un cliente e ha un reclamo.

Situazioni possibili:

Il cliente si lamenta una volta in inglese (ad es. in quanto turista) e una volta in tedesco perché

- il suo tavolo non è pulito.
- è stato servito in modo scortese.
- il cibo/la bevanda era freddo.

Compito:

Il candidato accoglie il reclamo e agisce secondo la procedura dell'azienda per la gestione dei reclami.

Criteri:

Il candidato:

- saluta il cliente
- dimostra comprensione e ascolta attentamente
- ringrazia il cliente per il reclamo
- si scusa a nome dell'azienda per la situazione
- prende nota del reclamo e ne documenta i dati principali
- chiama immediatamente un superiore o spiega come intende procedere (inoltrare il reclamo alla persona corretta)
- rispetta le specifiche aziendali

8.2 Esempio: colloquio professionale

Situazione possibile:

Il candidato viene invitato dal PEX a illustrare come viene implementata in azienda un'iniziativa stabilita dalla sede centrale. Per quanto riguarda la cura della sala ristorante, il candidato spiega come garantisce che la sala sia sempre in ordine.

Criteri:

Il candidato spiega:

- quali tipi di sporco potrebbero verificarsi durante l'attività in questione
- come controlla regolarmente la sala
- quali materiali e mezzi ausiliari di pulizia mette a disposizione, come e dove
- implementerà le specifiche aziendali delle checklist e del piano di pulizia

