

Procedura di qualificazione	Impiegata del settore alberghiero- economia domestica AFC/
	Impiegato del settore alberghiero- economia domestica AFC
Pos. 1 Indirizzo settore alberghiero	Lavoro pratico
A Immagine e comunicazione	Serie zero – Compito 3
B Servizio di bevande e pietanze	

Compiti per perite e periti

Tempo **60 minuti**

Ausili A seconda del compito

Scala di valutazione	Punteggio massimo:	33	
	32,0 - 33,0	punti	= nota 6,0
	29,0 - 31,0	punti	= nota 5,5
	25,0 - 28,0	punti	= nota 5,0
	22,0 - 24,0	punti	= nota 4,5
	19,0 - 21,0	punti	= nota 4,0
	15,0 - 18,0	punti	= nota 3,5
	12,0 - 14,0	punti	= nota 3,0
	9,0 - 11,0	punti	= nota 2,5
	5,0 - 8,0	punti	= nota 2,0
	2,0 - 4,0	punti	= nota 1,5
	0,0 - 1,0	punti	= nota 1,0

Esame pratico CCO A & B (Organizzazione del lavaggio, settore e indirizzo) (60 min.)**Situazione professionale – indirizzo settore alberghiero**

Lei lavora come impiegato/a del settore alberghiero-economia domestica nell'azienda di riferimento 2.

Il signor Johnson ha pernottato presso la vostra struttura durante il suo viaggio di lavoro. Oggi è il giorno della sua partenza. Dopo il check-out, ha già prenotato in anticipo un tour turistico. L'hotel offre ai propri ospiti uno snack box per il proseguimento del viaggio.

- Effettui il check-out del signor Johnson. **15 minuti (a2.6+a3.4)**
- Reagisca alla comunicazione del signor Johnson. **10 minuti (a3.1, a3.3)**
- Prepari uno snack box (salato e dolce, per es. frutta secca, salatini, ecc..) inclusa una bevanda. **10 minuti (b1.1)**

Degli ospiti esterni hanno appena lasciato l'albergo dopo una pausa caffè.

- Sparecchi i tavoli e li pulisca. **5 minuti (b2.4)**
- Controlli il funzionamento della lavastoviglie, carichi le stoviglie e avvii la macchina. **20 minuti (b4.4)**

Osservazioni

- È a sua disposizione una descrizione dell'azienda di riferimento 2.
- È a sua disposizione e una carta menu degli snack.
- È presente una fattura dell'albergo del signor Johnson.
- È a sua disposizione un modulo per la segnalazione dei guasti.
- Il check-out e l'offerta di vendita aggiuntiva avvengono in inglese o in una seconda lingua nazionale.
- La preparazione e la pulizia del luogo di lavoro sono parte integrante dell'esame.
- ***La PES (perita d'esame) stabilisce un orario realistico per il check-out.***

- *Al momento del check-out, il signor Johnson segnala, per es., che il rubinetto perde.*
- *Il signor Johnson desidera informazioni sui mezzi di trasporto pubblici per raggiungere l'aeroporto o la stazione.*
- *Deve essere disponibile la fattura con le ricevute. Sulla fattura manca una voce, per es. il consumo del minibar.*
- *Il signor Johnson chiede quali sono le modalità di pagamento.*
- *Devono essere disponibili frutta, snack confezionati e materiale di imballaggio.*
- *Il signor Johnson desidera un caffè o un tè da portare via.*
- *La lavastoviglie con le stoviglie pulite deve essere svuotata.*
- *Devono essere presenti stoviglie sporche e rifiuti misti.*
- *Qualora non fosse disponibile una lavastoviglie industriale, la situazione può essere adattata.*
- *Per verificare il funzionamento, eventualmente il detersivo è mancante.*