

|                                             |                                                                       |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Procedura di qualificazione                 | <b>Impiegata del settore alberghiero-<br/>economia domestica AFC/</b> |
|                                             | <b>Impiegato del settore alberghiero-<br/>economia domestica AFC</b>  |
| <b>Pos. 1 Indirizzo settore alberghiero</b> | Lavoro pratico                                                        |
| A Immagine e comunicazione                  | Serie zero – <b>Compito 4</b>                                         |
| B Servizio di bevande e pietanze            |                                                                       |

## ***Compiti per perite e periti***

**Tempo**                      **60 minuti**

**Ausili**                      A seconda del compito

|                             |                           |           |          |
|-----------------------------|---------------------------|-----------|----------|
| <b>Scala di valutazione</b> | <b>Punteggio massimo:</b> | <b>33</b> |          |
| 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 3.

La signora Bernasconi e la signora Lurati hanno prenotato una camera per due notti. La camera non è ancora pronta. Per abbreviare l'attesa, offrite loro un drink di benvenuto.

- Prepari un drink di benvenuto con uno snack. **10 minuti (b1.1)**
- Effettui il check-in della signora Bernasconi e della signora Lurati e presenti loro l'offerta wellness. **15 minuti (a2.6+a3.4)**
- Reagisca alla comunicazione "reclamo" della signora Bernasconi. **15 minuti (a3.1+a3.3)**

Ci sono ancora alcuni tavoli con bicchieri e tazze sporchi all'ingresso

- Sparecchi i tavoli e li pulisca. **10 minuti (b2.4)**
- Svuoti la lavastoviglie e ne pulisca il filtro. **10 minuti (b4.4)**

**Osservazioni**

- È a sua disposizione una descrizione dell'azienda di riferimento 3.
- È a sua disposizione un modulo per la segnalazione dei guasti/reclamo.
- Il check-in e l'offerta di wellness aggiuntiva si svolgono in inglese o in una seconda lingua nazionale.
- La preparazione e la pulizia del luogo di lavoro sono parte integrante dell'esame.
- **La signora Bernasconi fa notare che ha prenotato solo la colazione, ma vorrebbe riservare un tavolo anche per la cena.**
- **La PES (perita d'esame) stabilisce un orario realistico per il check-in.**
- **La signora Bernasconi segnala che all'arrivo non c'era nessuna stazione di ricarica per l'auto elettrica libera.**
- **La signora Bernasconi chiede quali sono le modalità di pagamento nell'area benessere per la signora Lurati.**
- **Devono essere disponibili snack e bevande.**
- **Deve essere disponibile una lavastoviglie con stoviglie pulite.**
- **Qualora non fosse disponibile una lavastoviglie industriale, la situazione può essere adattata.**