



Piano di formazione

relativo all'ordinanza della SEFRI del [data] sulla formazione professionale di base

Impiegata di gastronomia standardizzata AFC

Impiegato di gastronomia standardizzata AFC

Bozza di versione 3

del [data di redazione e firma del piano di formazione da parte dell'oml, cfr. pag. 10 del presente documento]

N. professione [numero]

Indice

1	Introduzione	1
2	Fondamenti pedagogico-professionali	2
2.1	Introduzione sull'orientamento alle competenze operative	2
2.2	Descrizione delle quattro dimensioni di ogni competenza operativa	3
2.3	Livelli tassonomici degli obiettivi di valutazione (secondo Bloom)	4
2.4	Classificazione Requisito della situazione lavorativa	4
2.5	Collaborazione tra i luoghi di formazione	5
3	Profilo di qualificazione	6
3.1	Profilo professionale	6
3.2	Tabella delle competenze Impiegata di gastronomia standardizzata AFC/Impiegato di gastronomia standardizzata AFC	8
3.3	Livello richiesto per la professione	9
4	Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione	10
	Campo di competenze operative A: Pianificazione dei processi	10
	Campo di competenze operative B: Gestione di prodotti e servizi	19
	Campo di competenze operative C: Preparazione di pietanze e bevande	25
	Campo di competenze operative D: Vendita di prodotti e assistenza ai clienti	32
5	Elaborazione	42
	Allegato 1: Elenco degli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità	43
	Allegato 2: Misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute	44

Elenco delle abbreviazioni

AFC	Attestato federale di capacità
Az	Azienda
CFP	Certificato federale di formazione pratica
CFSL	Comissione federale di coordinamento per la sicurezza sul lavoro
CI	Corsi interaziendali
CSFO	Centro svizzero di servizio Formazione professionale orientamento professionale, universitario e di carriera
CSFP	Conferenza svizzera degli uffici cantonali della formazione professionale
LFPr	Legge federale sulla formazione professionale (legge sulla formazione professionale), 2004
ofor	Ordinanza sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione)
OFPr	Ordinanza sulla formazione professionale, 2004
oml	Organizzazione del mondo del lavoro (associazione professionale)
SECO	Segreteria di Stato dell'economia
SEFRI	Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione
SP	Scuola professionale
Suva	Istituto nazionale svizzero di assicurazione contro gli infortuni
UFAM	Ufficio federale dell'ambiente
UFSP	Ufficio federale della sanità pubblica

1 Introduzione

In quanto strumento per la promozione della qualità¹ nella formazione professionale di base, il piano di formazione per Impiegata di gastronomia standardizzata/Impiegato di gastronomia standardizzata con attestato federale di capacità (AFC) descrive le competenze operative che le persone in formazione devono acquisire entro la fine della qualificazione. Al contempo, il piano di formazione sostiene i responsabili della formazione professionale nelle aziende di tirocinio, nelle scuole professionali e nei corsi interaziendali a pianificare e compiere la formazione.

Per le persone in formazione il piano di formazione costituisce uno strumento orientativo.

Il presente piano di formazione è il fondamento pedagogico-professionale per la formazione professionale di base degli impiegati di gastronomia standardizzata con attestato federale di capacità. Il piano di formazione comprende tre parti. Dapprima si illustrano le basi pedagogico-professionali nonché il profilo di qualificazione con i campi di competenze operative e le competenze operative. Per ogni competenza operativa si descrivono in dettaglio i singoli obiettivi di valutazione che ne derivano.

Durante la formazione professionale triennale tutte le persone in formazione sviluppano le competenze menzionate nei quattro campi di competenze operative dalla A alla D.

Il piano di formazione è stato sviluppato con particolare attenzione alle tre dimensioni della sostenibilità: società, ambiente ed economia. È stata prestata particolare attenzione alla considerazione degli obiettivi globali di sostenibilità, Sustainable Development Goals (SDGs), e della strategia di sviluppo sostenibile del Consiglio federale. Quest'ultima pone l'accento su una sana alimentazione, equilibrata e sostenibile, sulla riduzione degli sprechi alimentari e su una maggiore sostenibilità lungo la catena del valore alimentare.

¹ Cfr. art. 12 cpv. 1 lett. c dell'ordinanza del 19 novembre 2003 sulla formazione professionale (OFPr) e art. 9 dell'ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione; ofor) Impiegata di gastronomia standardizzata AFC/Impiegato di gastronomia standardizzata AFC.

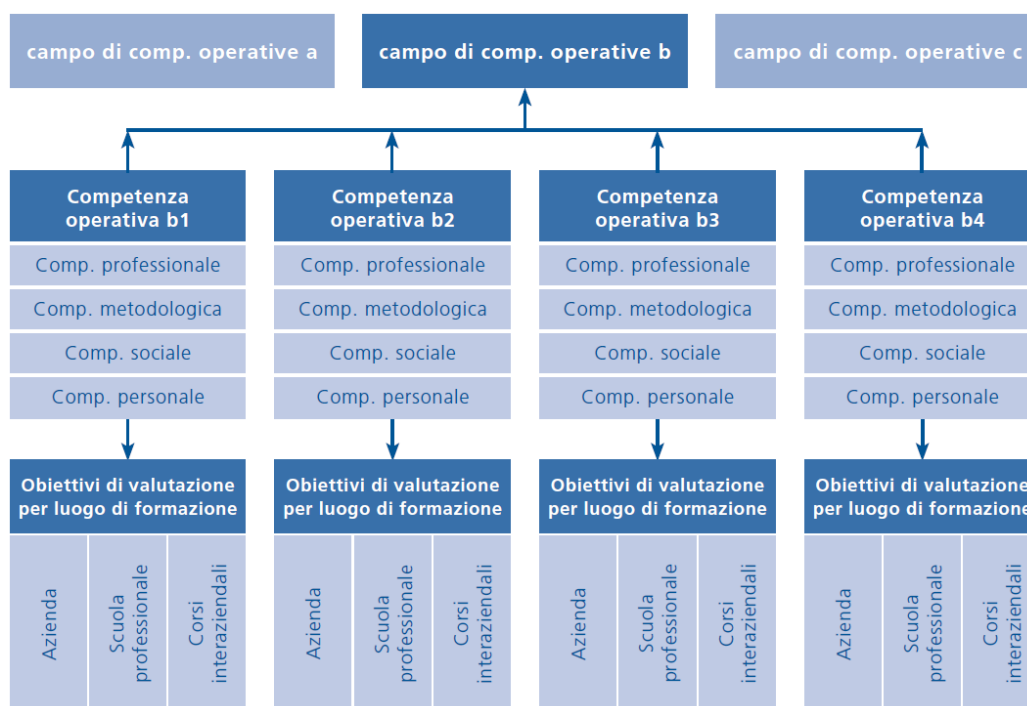
2 Fondamenti pedagogico-professionali

2.1 Introduzione sull'orientamento alle competenze operative

Il presente piano di formazione costituisce il fondamento pedagogico-professionale della formazione professionale di base degli Impiegati di gastronomia standardizzata AFC. L'obiettivo della formazione professionale di base è insegnare a gestire con professionalità situazioni operative tipiche della professione. Per raggiungere questo obiettivo, durante la formazione le persone in formazione sviluppano le competenze operative descritte nel piano di formazione. Tali competenze vanno intese e definite come standard minimi di formazione che verranno poi verificati nelle procedure di qualificazione.

Il piano di formazione enuncia concretamente le competenze operative da acquisire, rappresentate sotto forma di campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione.

Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione:



La professione di Impiegati di gastronomia standardizzata AFC comprende quattro **campi di competenze operative** che descrivono e giustificano i campi d'intervento permettendo di distinguerli uno dall'altro.

Esempio: A Pianificazione dei processi

Ogni campo di competenze operative comprende un determinato numero di **competenze operative**. Nel campo di competenze operative «A Pianificazione dei processi» sono dunque raggruppate sei competenze operative. Queste ultime corrispondono a situazioni operative tipiche della professione e descrivono il comportamento che ci si aspetta dalle persone in formazione in tali casi. Ogni competenza operativa include quattro dimensioni: la competenza professionale, metodologica, sociale e personale (vedi 2.2); in quei contesti esse sono integrate negli obiettivi di valutazione.

Per garantire che l'azienda di tirocinio, la scuola professionale e i corsi interaziendali forniscano il proprio apporto allo sviluppo delle competenze operative, queste ultime vengono concretizzate in **obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione**. Ai fini di una cooperazione ottimale tra i luoghi di formazione, gli obiettivi di valutazione sono armonizzati tra loro (vedi 2.4).

2.2 Descrizione delle quattro dimensioni di ogni competenza operativa

Le competenze operative comprendono la competenza professionale, metodologica, sociale e personale. Affinché gli impiegati di gastronomia standardizzata riescano ad affermarsi nel mercato del lavoro, durante la formazione professionale di base le persone in formazione acquisiscono tutte le competenze in tutti i luoghi di formazione (azienda di tirocinio, scuola professionale, corsi interaziendali). Il seguente schema sintetizza contenuti e interazioni delle quattro dimensioni di cui si compone una competenza operativa.

Competenza operativa



2.3 Livelli tassonomici degli obiettivi di valutazione (secondo Bloom)

Ogni obiettivo di valutazione viene valutato tramite un livello tassonomico (livello C; da C1 a C6).
Il livello C indica la complessità dell'obiettivo. Ecco i vari livelli nel dettaglio:

Livello	Definizione	Descrizione
C1	Sapere	Gli impiegati di gastronomia standardizzata ripetono le nozioni apprese e le richiamano in situazioni simili. <i>(Non figura nel presente piano di formazione)</i>
C2	Comprendere	Gli impiegati di gastronomia standardizzata spiegano o descrivono le nozioni apprese con parole proprie. <i>Esempio: b2.2-SP Ispezione delle merci – Gli impiegati di gastronomia standardizzata descrivono le specifiche e le regole per il controllo e lo stoccaggio delle merci. (C2)</i>
C3	Applicare	Gli impiegati di gastronomia standardizzata applicano le capacità/tecnologie apprese in diverse situazioni. <i>Esempio: a1.3-Az Comunicazione di compiti e caratteristiche speciali – Comunicano al personale i compiti assegnati e le particolarità dei compiti giornalieri. (LP3, C3)</i>
C4	Analizzare	Gli impiegati di gastronomia standardizzata analizzano una situazione complessa scomponendo i fatti in singoli elementi e individuando la relazione fra gli elementi e le caratteristiche strutturali. <i>Esempio: a1.2-Az Requisiti dell'orario di lavoro – Nella pianificazione e nell'applicazione dei turni di lavoro tengono conto dei tempi di lavoro e delle pause. (LP3, C4)</i>
C5	Sintetizzare	Gli impiegati di gastronomia standardizzata combinano i singoli elementi di un fatto e li riuniscono per formare un insieme. <i>Esempio: a1.2-SP Requisiti dell'orario di lavoro – Risolvono semplici casi legali riguardanti la programmazione dei dipendenti e applicano i requisiti e le raccomandazioni legali, di salute e sicurezza sul lavoro. (C5)</i>
C6	Valutare	Gli impiegati di gastronomia standardizzata valutano un fatto più o meno complesso in base a determinati criteri. <i>Esempio: b5.4-SP Consegna dei dati – Valutano le variazioni di stock in base ai dati di riferimento aziendali e propongono correttivi. (C6)</i>

2.4 Classificazione Requisito della situazione lavorativa

Il modello di tassonomia dei livelli è stato sviluppato da Bloom e dal suo team per classificare le abilità cognitive e gli obiettivi. Pertanto, in aggiunta alla tassonomia di Bloom, in questo piano formativo gli obiettivi di prestazione con un elevato orientamento all'azione nei luoghi di apprendimento dei corsi aziendali e interaziendali sono classificati con i requisiti per la situazione lavorativa, i cosiddetti livelli di prestazione. La classificazione si basa su tre livelli di prestazione.

Livello di prestazione 1 (LP1): prestazione di base (Riproduzione e comprensione)	Gli impiegati di gastronomia standardizzata svolgono compiti e incarichi di base. Questi si svolgono in un'area (di lavoro) gestibile e chiaramente definita. Gli impiegati di gastronomia standardizzata svolgono i compiti in base alla situazione. In questo modo, le azioni possono essere guidate dai superiori, ad esempio, o in parte eseguite in modo indipendente.
Livello di prestazioni 2 (LP2): prestazioni estese (Trasferimento e analisi)	Gli impiegati di gastronomia standardizzata svolgono compiti e incarichi prolungati in un'area (di lavoro) in continuo mutamento. Riconoscono i compiti in modo parzialmente autonomo e li affrontano in modo adeguato alla situazione, pianificato e strutturato. Le azioni sono principalmente pianificate e svolte in modo autonomo nel proprio ambito di responsabilità.
Livello di prestazione 3 (LP3): prestazioni complesse (Giudizio e risoluzione dei problemi)	Gli impiegati di gastronomia standardizzata svolgono compiti e problemi completi in un'area di lavoro complessa e specializzata. Analizzano, valutano e affrontano i compiti in modo indipendente. La scelta della procedura e della soluzione, così come la strategia di soluzione, è orientata alla situazione e giustificata in modo specifico.

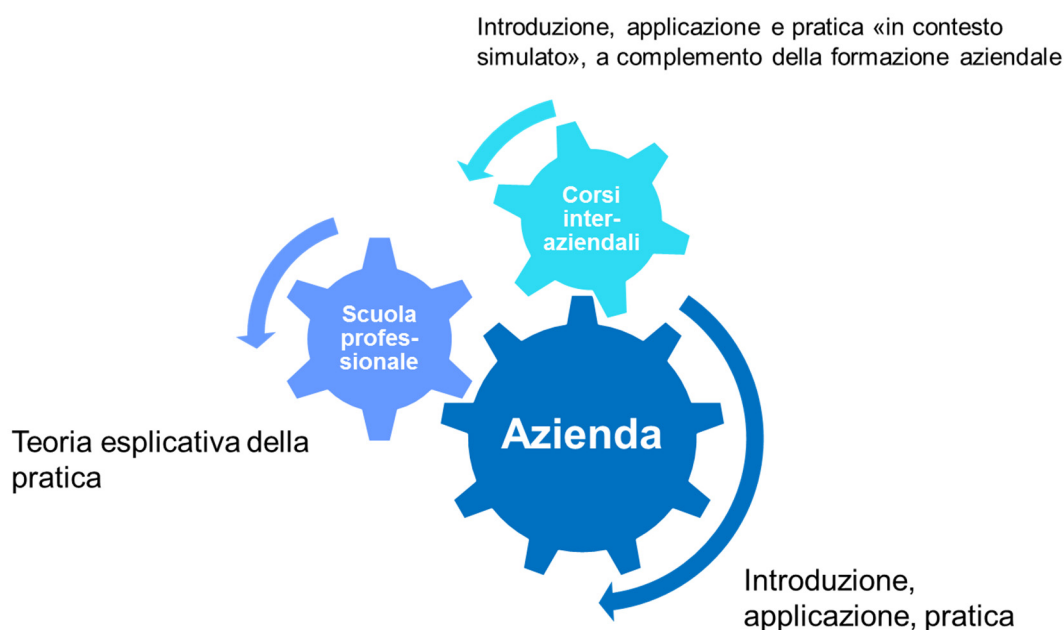
2.5 Collaborazione tra i luoghi di formazione

Il coordinamento e la cooperazione tra i luoghi di formazione quanto a contenuti, modalità di lavoro, calendario e consuetudini della professione sono un presupposto importante per il successo della formazione professionale di base. Per tutta la durata della formazione, le persone in formazione vanno aiutata a mettere in relazione teoria e pratica. La collaborazione tra i luoghi di formazione è dunque essenziale e la trasmissione delle competenze operative rappresenta un compito comune. Ogni luogo di formazione fornisce il proprio apporto tenendo conto del contributo degli altri. Grazie a una buona collaborazione, ognuno può verificare costantemente il proprio apporto e ottimizzarlo, aumentando così la qualità della formazione professionale di base.

Il contributo specifico dei luoghi di formazione può essere sintetizzato come segue:

- azienda di tirocinio: nel sistema duale la formazione professionale pratica si svolge nell'azienda di tirocinio, in una rete di aziende di tirocinio, nelle scuole d'arti e mestieri, nelle scuole medie di commercio o in altre istituzioni riconosciute a tal fine, dove le persone in formazione possono acquisire le capacità pratiche richieste dalla professione;
- scuola professionale: vi viene impartita la formazione scolastica, che comprende l'insegnamento delle conoscenze professionali, della cultura generale e dell'educazione fisica;
- corsi interaziendali: sono finalizzati alla trasmissione e all'acquisizione di capacità fondamentali e completano la formazione professionale pratica e la formazione scolastica laddove l'attività professionale da apprendere lo richiede.

L'interazione dei luoghi di formazione può essere illustrata come segue:



La realizzazione efficace della cooperazione tra i luoghi di formazione viene sostenuta con gli appositi strumenti di promozione della qualità della formazione professionale di base (vedi allegato 1).

3 Profilo di qualificazione

Il profilo di qualificazione descrive il profilo professionale nonché le competenze operative da acquisire e il livello richiesto per la professione. Illustra quali sono le qualifiche che un'impiegata di gastronomia standardizzata AFC o un impiegato di gastronomia standardizzata AFC deve possedere per poter esercitare la professione in maniera competente al livello definito.

Oltre a descrivere le competenze operative, il profilo professionale funge anche da base per l'impostazione della procedura di qualificazione. Inoltre, è utile per classificare il titolo nel Quadro nazionale delle qualifiche per i titoli della formazione professionale (QNQ-FP) durante l'elaborazione della spiegazione del certificato.

3.1 Profilo professionale

Il profilo professionale descrive il campo d'attività della professione di impiegata di gastronomia standardizzata AFC/impiegato di gastronomia standardizzata AFC, le principali competenze operative, l'esercizio della professione nonché l'importanza della professione per la società, l'economia, la natura e la cultura.

Campo d'attività

Gli impiegati di gastronomia standardizzata lavorano in aziende che gestiscono diversi ristoranti secondo un concetto di ristorazione tipico e standardizzato per l'azienda. Ne sono un esempio le catene di ristoranti, i ristoranti in aziende e istituti e i take-away.

Gli impiegati di gastronomia standardizzata organizzano le loro aree di lavoro in base a specifiche definite a livello centrale e garantiscono il rispetto degli standard esistenti.

I settori di lavoro tipici sono gli acquisti, lo stoccaggio, il lavoro in cucina, l'assistenza della clientela o le vendite e l'amministrazione. Si occupano anche della pianificazione e del controllo della qualità dei prodotti e dei servizi. Eseguono inoltre controlli sui costi e misure di marketing, come attività di vendita speciali e presentazioni di offerte.

Gli impiegati di gastronomia standardizzata fungono da oste. In questa funzione si occupano dei clienti, gestiscono i reclami e garantiscono il rispetto delle norme di igiene e sicurezza.

Preparano tutte le pietanze e le bevande tipiche dell'azienda. Si tratta, ad esempio, di menu giornalieri, insalate, snack e dessert, nonché di bevande fredde e calde, che presentano in modo accattivante.

Gli impiegati di gastronomia standardizzata lavorano in team e con vari specialisti interni ed esterni all'azienda. Tra questi, ad esempio, i dirigenti, i fornitori e i rappresentanti delle autorità.

Principali competenze operative

I processi e le procedure della ristorazione di sistema sono regolati da piani aziendali o del marchio. Gli impiegati di gastronomia standardizzata sono responsabili dell'attuazione dei piani. Essi svolgono compiti di pianificazione, organizzazione operativa e marketing e ne controllano l'attuazione.

Gli impiegati di gastronomia standardizzata si occupano dell'approvvigionamento, dello stoccaggio e della gestione delle merci in relazione a offerte e servizi. Preparano inoltre le derrate alimentari per la vendita e producono pietanze e bevande. Preparano i prodotti, li allestiscono e li presentano ai clienti. A tal fine, utilizzano attrezzature e macchinari che puliscono secondo le istruzioni specifiche e ne garantiscono il mantenimento del valore.

Nello svolgimento delle loro mansioni, rispettano diverse misure di igiene, salute, sicurezza sul lavoro e di protezione dell'ambiente. Si preoccupano di non sprecare alimentare e di rispettare altre misure e requisiti di sostenibilità nelle dimensioni sociale, economica ed ecologica.

Gli impiegati di gastronomia standardizzata rappresentano l'azienda. Pertanto, un aspetto curato e ospitale sono elementi importanti per l'esercizio della professione. Ciò è particolarmente importante nella consulenza e nell'assistenza dei clienti e nella vendita di prodotti, attività svolte nella prima lingua nazionale, in una seconda lingua nazionale e in inglese. I professionisti accolgono i feedback dei clienti e li elaborano per garantire o, se necessario, migliorare la qualità dell'attività. Lavorando in team, istruiscono i dipendenti sullo svolgimento dei compiti, ad esempio nei settori della produzione, della pulizia, delle vendite, dei servizi per i clienti e delle misure di marketing.

Esercizio della professione

Gli impiegati di gastronomia standardizzata lavorano in team. È fondamentale garantire che i processi standardizzati vengano eseguiti indipendentemente dalle persone che li svolgono. I compiti e le attività dell'intero processo lavorativo richiedono un alto grado di flessibilità, indipendenza e piacere nel trattare con le persone. Gli impiegati di gastronomia standardizzata collettiva possiedono capacità organizzative per garantire la pianificazione e l'efficienza dei processi di lavoro. Gli impiegati di gastronomia standardizzata sono in grado di utilizzare la loro creatività e la loro capacità di innovare l'allestimento dei punti vendita nel rispetto del marchio e delle specifiche operative. L'orario di lavoro degli impiegati di gastronomia standardizzata dipende dall'azienda.

Contributo della professione alla società, all'economia, alla natura e alla cultura

Il settore raggiunge un notevole valore aggiunto e offre a molti dipendenti interessanti campi di lavoro e opportunità di ulteriore sviluppo. La gastronomia standardizzata contribuisce a garantire una qualità elevata, affidabile e orientata alla clientela del settore gastronomico attraverso i marchi e attività ed esigenze uniformi.

Attraverso processi standardizzati, implementano misure per lo sviluppo sostenibile, come l'uso efficiente delle derrate alimentari. Le risorse come l'energia, l'acqua, i detergenti e i materiali operativi vengono utilizzati in modo particolarmente efficace. Gli impiegati di gastronomia standardizzata evitano ogni tipo di spreco e perseguono diversi approcci al riutilizzo e al riciclaggio. Evitare gli sprechi alimentari è una priorità, soprattutto quando si tratta di derrate alimentari. Con queste azioni, gli impiegati di gastronomia standardizzata contribuiscono alla protezione e all'uso sostenibile delle risorse naturali.

Gli impiegati di gastronomia standardizzata rispettano coscientemente le norme sulla sicurezza sul lavoro e sulla tutela della salute, riducendo così al minimo il rischio di incidenti e di pericoli per la salute. In caso di incidenti che abbiano un impatto negativo sulla sicurezza, sulla salute o sull'ambiente, applicano le misure previste.

Cultura generale

La cultura generale trasmette competenze fondamentali per orientarsi nella vita personale e in società nonché per superare le sfide private e professionali.

3.2 Tabella delle competenze Impiegata di gastronomia standardizzata AFC/Impiegato di gastronomia standardizzata AFC

↓ Campi di competenze operative		Competenze operative →						
A	Pianificazione dei processi	a1 Pianificare l'impiego dei collaboratori nella gastronomia standardizzata	a2 Pianificare e allestire le infrastrutture e le postazioni di lavoro per l'assistenza ai clienti e l'adempimento dei servizi	a3 Determinare e calcolare il fabbisogno di prodotti e di ingredienti e pianificare la lavorazione	a4 Determinare e analizzare gli indicatori aziendali ed ecologici e includerli nella pianificazione dei compiti	a5 Pianificare le attività di vendita e le misure di marketing della gastronomia standardizzata	a6 Istruire i collaboratori per quanto riguarda la gestione degli ordini e l'assistenza ai clienti	
		b1 Ordinare la merce per il servizio ai clienti e le misure di marketing	b2 Prendere in consegna e controllare la merce per il servizio ai clienti e le misure di marketing	b3 Registrare l'acquisto e il ritiro dei prodotti alimentari e del materiale aziendale	b4 Stoccare i prodotti alimentari e il materiale aziendale	b5 Determinare e inventariare le giacenze di prodotti alimentari e di materiale aziendale	b6 Ordinare i servizi e le attività di promozione delle vendite per l'azienda della gastronomia standardizzata	
		c1 Predisporre le attrezzature e i macchinari per la preparazione di pietanze e bevande	c2 Preparare pietanze e bevande secondo le ricette	c3 Allestire pietanze e bevande e presentarle ai clienti	c4 Pulire le attrezzature e i macchinari per la preparazione di pietanze e bevande nonché la postazione di lavoro	c5 Assicurare e documentare la qualità della preparazione e della presentazione di pietanze e bevande		
		d1 Presentare prodotti e servizi e sistemare le aree destinate ai clienti	d2 Accogliere i clienti, servirli e congedarsi	d3 Consigliare e fornire ai clienti prodotti e servizi	d4 Gestire le richieste dei clienti relative a eventi, prodotti, offerte e servizi	d5 Realizzare le attività di vendita e le misure di marketing dell'azienda di gastronomia	d6 Vendere prodotti e servizi dell'assortimento dell'azienda di gastronomia	d7 Ricevere e gestire i riscontri e i reclami dei clienti in merito ai prodotti, all'offerta e ai servizi

3.3 Livello richiesto per la professione

Il livello richiesto per la professione è specificato nel piano di formazione insieme agli obiettivi di valutazione delle competenze operative nei tre luoghi di formazione. Oltre alle competenze operative, viene impartita la cultura generale secondo l'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006 sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base (*RS 412.101.241*).

4 Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione

In questo capitolo vengono descritte le competenze operative (raggruppate nei relativi campi) e gli obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione. Gli strumenti per la promozione della qualità riportati in allegato sono un sostegno alla realizzazione della formazione professionale di base e alla cooperazione fra i tre luoghi di formazione.

Campo di competenze operative A: Pianificazione dei processi

Nella gastronomia standardizzata, molti processi e procedure sono regolati da piani aziendali o del marchio. Gli impiegati di gastronomia standardizzata sono responsabili dell'applicazione del concetto. Ciò comprende la pianificazione dell'organizzazione operativa, delle misure di marketing e delle attività di vendita.

Gli impiegati di gastronomia standardizzata pianificano l'impiego del personale e l'utilizzo delle infrastrutture, che allestiscono in base alle esigenze. Determinano e calcolano il consumo dei prodotti e ingredienti e ne pianificano la lavorazione. Esempi tipici di tali prodotti sono le pietanze e le bevande. Nel lavoro di pianificazione per l'implementazione del concetto, tengono conto dei dati di riferimento aziendali come il fatturato, il costo della merce e la frequenza dei clienti. Rilevano i dati e li analizzano.

Competenza operativa a1: Pianificare l'impiego dei collaboratori nella gastronomia standardizzata

Gli impiegati di gastronomia standardizzata lavorano solitamente in team. Spesso hanno il compito di guidare i dipendenti nell'applicare processi e ordini specifici e di pianificare i loro incarichi.

Obiettivi di valutazione dell'azienda (Az)	Obiettivi di valutazione della scuola professionale (IP)	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali (CI)
a1.1-Az Pianificazione degli orari di lavoro Gli impiegati di gastronomia standardizzata pianificano l'impiego dei dipendenti nel loro turno di lavoro in modo orientato ai risultati e secondo le specifiche operative. (LP3, C5)	a1.1-SP Pianificazione degli orari di lavoro a) Gli impiegati di gastronomia standardizzata confrontano e riflettono su esempi pratici di pianificazione dei turni. (C5) b) Sviluppano e mettono per iscritto i principi della pianificazione dei turni. (C4) c) Determinano e calcolano i dati di riferimento aziendali per la pianificazione dei turni. (C3)	a1.1-CI Pianificazione degli orari di lavoro Gli impiegati di gastronomia standardizzata pianificano l'impiego dei dipendenti nei turni in modo sistematico e includono i dati di riferimento aziendali per la pianificazione dei turni. (LP3, C5)

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
a1.2-Az Requisiti dell'orario di lavoro Nella pianificazione e nell'applicazione dei turni di lavoro tengono conto dei tempi di lavoro e delle pause. (LP3, C4)	a1.2-SP Requisiti dell'orario di lavoro Risolvono semplici casi legali riguardanti la programmazione dei dipendenti e applicano i requisiti e le raccomandazioni legali, di salute e sicurezza sul lavoro. (C5)	
a1.3-Az Comunicazione di compiti e caratteristiche speciali Comunicano al personale i compiti assegnati e le particolarità dei compiti giornalieri. (LP3, C3)	a1.3-SP Comunicazione di compiti e caratteristiche speciali a) Confrontano e riflettono sulle diverse forme e modalità di comunicazione. (C5) b) Applicano i modelli di comunicazione in esempi pratici valutano i risultati. (C4)	a1.3-CI Comunicazione di compiti e caratteristiche speciali Applicano i modelli di comunicazione quando comunicano compiti e specifiche dei compiti giornalieri in simulazioni d'azione o altre forme di pratica e riflettono sugli effetti. (LP3, C5)

Competenza operativa a2: Pianificare e allestire le infrastrutture e le postazioni di lavoro per l'assistenza ai clienti e l'adempimento dei servizi

Gli impiegati di gastronomia standardizzata progettano le infrastrutture e le postazioni di lavoro necessarie per l'assistenza ai clienti e la fornitura di servizi. In questo modo, si assicurano che l'energia e i materiali siano utilizzati in modo parsimonioso. Tengono conto delle direttive ottenute.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p>a2.1-Az Pianificazione delle infrastrutture e le postazioni di lavoro</p> <p>Gli impiegati di gastronomia standardizzata pianificano le infrastrutture e le postazioni di lavoro necessarie per l'accoglienza dei clienti e per l'adempimento delle prestazioni di servizio, facendo attenzione a utilizzare energia e materiali in modo parsimonioso. (LP2, C3)</p>	<p>a2.1-SP Pianificazione delle infrastrutture e le postazioni di lavoro</p> <p>a) Gli impiegati di gastronomia standardizzata descrivono i processi di pianificazione delle infrastrutture e le postazioni di lavoro e confrontano gli strumenti di pianificazione con la pratica. (C4)</p> <p>b) Utilizzano esempi per descrivere quali misure di efficienza energetica dovrebbero essere prese in considerazione nella pianificazione di infrastrutture e postazioni di lavoro. (C3)</p>	<p>a2.1-CI Pianificazione delle infrastrutture e le postazioni di lavoro</p> <p>a) Gli impiegati di gastronomia standardizzata pianificano le infrastrutture e le postazioni di lavoro necessarie per l'accoglienza dei clienti e per l'adempimento delle prestazioni di servizio, secondo le specifiche e ottimizzano le procedure. (LP2, C3)</p> <p>b) Tengono conto di misure di efficienza energetica nella pianificazione delle infrastrutture e le postazioni di lavoro. (LP2, C3)</p>
<p>a2.2-Az Realizzazione dell'infrastruttura</p> <p>Controllano e predispongono l'infrastruttura necessaria per l'accoglienza della clientela e per l'esecuzione di prestazioni di servizi. (LP2, C4)</p>	<p>a2.2-SP Realizzazione dell'infrastruttura</p> <p>Confrontano le specifiche di igiene e sicurezza sul lavoro applicate all'accoglienza della clientela e per l'esecuzione delle prestazioni di servizio. (C4)</p>	
<p>a2.3-Az Allestimento le postazioni di lavoro</p> <p>Allestiscono le postazioni di lavoro necessarie. (LP2, C3)</p>	<p>a2.3-SP Allestimento le postazioni di lavoro</p> <p>Confrontano le normative in materia di igiene, protezione della salute, sicurezza sul lavoro e protezione dell'ambiente che si applicano all'allestimento le postazioni di lavoro. (C4)</p>	<p>a2.3-CI Allestimento le postazioni di lavoro</p> <p>Allestiscono le postazioni di lavoro in base alle specifiche del CI e ad altre indicazioni. (LP2, C3)</p>

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
a2.4-Az Preparare gli strumenti di controllo Forniscono gli strumenti di controllo necessari per l'esecuzione dell'ordinazione. (LP1, C3)	a2.4-SP Preparare strumenti di controllo Confrontano, creano e ottimizzano strumenti di controllo, liste di controllo e strumenti. (C4)	
a2.5-Az Flusso di clienti Definiscono il flusso dei clienti e la relativa comunicazione. (LP2, C3)	a2.5-SP Flusso di clienti Descrivono, pianificano e comunicano il flusso dei clienti e la gestione della clientela utilizzando termini tecnici. (C3)	

Competenza operativa a3: Determinare e calcolare il fabbisogno di prodotti e di ingredienti e pianificare la lavorazione

Gli impiegati di gastronomia standardizzata determinano e calcolano il bisogno di prodotti e ingredienti sulla base di specifiche, dati di riferimento aziendali, valori empirici e numero di clienti previsto. Nel farlo, prestano attenzione a un approvvigionamento ecologico e quantitativamente ottimizzato, evitando così gli sprechi alimentari e rispettando i criteri di una sana alimentazione, equilibrata e sostenibile. Pianificano la lavorazione.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
a3.1-Az Verifica del fabbisogno Gli impiegati di gastronomia standardizzata determinano le quantità di vendita previste. (LP2, C5)	a3.1-SP Verifica del fabbisogno a) Gli impiegati di gastronomia standardizzata calcolano le quantità delle ordinazioni, delle vendite e della produzione. (C3) b) Tengono aggiornata sui nuovi sviluppi in materia di misurazione e prevenzione degli sprechi alimentari. Nel farlo, tengono conto di pubblicazioni e mezzi ausiliari. (C4)	a3.1-CI Verifica del fabbisogno Gli impiegati di gastronomia standardizzata determinano le quantità delle ordinazioni, delle vendite e della produzione in base a vari metodi. (LP2, C5)

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
a3.2-Az Adeguamento della quantità Adeguano le quantità di vendita determinate in base alle direttive, ai dati di riferimento aziendali e ai valori empirici. (LP2, C5)	a3.2-SP Adeguamento della quantità Interpretano i dati di riferimento aziendali e le statistiche relative alle ordinazioni e alle quantità di produzione e ne ricavano delle misure di miglioramento. (C5)	
a3.3-Az Pianificazione della lavorazione dei prodotti Calcolano e pianificano la lavorazione di prodotti e ingredienti. (LP2, C3)	a3.3-SP Pianificazione della lavorazione dei prodotti Determinano i tempi e i costi di produzione di prodotti e ingredienti in base alle specifiche. (C3)	a3.3-CI Pianificazione della lavorazione dei Applicano metodi di calcolo e pianificazione per la lavorazione di prodotti e ingredienti. (LP2, C3)

Competenza operativa a4: Determinare e analizzare gli indicatori aziendali ed ecologici e includerli nella pianificazione dei compiti

Gli impiegati di gastronomia standardizzata spesso si orientano ai dati di riferimento aziendali quando evadono gli ordini. Possono essere cifre d'affari, costi della merce, quantità di rifiuti alimentari, frequenze dei clienti, cifre del personale e valori simili. Determinano questi valori di riferimento aziendali o ne supportano la raccolta. Analizzano i valori determinati e pianificano i loro processi in base ad essi.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
a4.1-Az Preparare gli strumenti di controllo Gli impiegati di gastronomia standardizzata forniscono gli strumenti di controllo necessari per la raccolta dei dati di riferimento aziendali ed ecologici. (LP1, C3)	a4.1-SP Preparare gli strumenti di controllo Gli impiegati di gastronomia standardizzata analizzano e confrontano gli strumenti di controllo per la raccolta dei dati di riferimento aziendali ed ecologici. (C4)	

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
a4.2-Az Determinazione dei dati di riferimento aziendali Determinano i dati aziendali operativi come il budget, la cifra d'affari, i costi della merce, quantità di rifiuti alimentari, le frequenze dei clienti e cifre del personale utilizzando procedure predefinite. (LP2, C3)	a4.2-SP Determinazione dei dati di riferimento aziendali Vengono descritte le procedure per determinare i dati di riferimento dell'attività operativa, come il budget, il fatturato, il costo della merce, quantità di rifiuti alimentari, la frequenza dei clienti e cifre del personale e le applicano in esempi pratici. (C3)	
a4.3-Az Interpretare i dati di riferimento aziendali Interpretano i dati di riferimento aziendali, come il confronto tra obiettivi e risultati effettivi. (LP3, C5)	a4.3-SP Interpretare i dati di riferimento aziendali Descrivono il significato dei dati di riferimento aziendali ed ecologici e li interpretano negli esempi pratici. (C3)	
a4.4-Az Misure basate su dati di riferimenti aziendali Essi ricavano misure adeguate sulla base dei dati di riferimenti aziendali. (LP3, C5)	a4.4-SP Misure basate su dati di riferimenti aziendali Essi ricavano misure adeguate rispetto agli dati di riferimenti aziendali dei esempi pratici riflettono sul loro possibile impatto. (C5)	

Competenza operativa a5: Pianificare le attività di vendita e le misure di marketing della gastronomia standardizzata

Le aziende della gastronomia standardizzata spesso stabiliscono le loro attività di vendita e le misure di marketing a livello centrale. Gli impiegati di gastronomia standardizzata pianificano queste attività nella loro azienda.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
a5.1-Az Pianificazione delle attività di vendita Gli impiegati di gastronomia standardizzata pianificano attività di vendita predefinite nella loro sede. (LP2, C5)	a5.1-SP Pianificazione delle attività di vendita Gli impiegati di gastronomia standardizzata si confrontano e riflettono sugli strumenti di pianificazione delle attività di vendita nella loro azienda. (C5)	a5.1-CI Pianificazione delle attività di vendita Gli impiegati di gastronomia standardizzata pianificano determinate attività di vendita e processi di vendita durante le simulazioni e ottimizzano le procedure. (LP2, C5)
a5.2-Az Pianificazione degli eventi Pianificano gli eventi di vendita con l'aiuto degli strumenti di lavoro forniti. (LP2, C5)		a5.2-CI Pianificazione degli eventi Pianificano eventi di vendita durante le simulazioni con l'aiuto di vari strumenti di lavoro e li confrontano. (LP2, C5)
a5.3-Az Pianificare le misure di marketing Pianificano le misure di marketing nella loro azienda con gli ausili di lavoro forniti. (LP2, C5)	a5.3-SP Pianificare le misure di marketing Descrivono i compiti del marketing, le diverse misure di marketing e le assegnano agli obiettivi operativi. In questo modo, considerano come il concetto di marketing supporti un'alimentazione sana, equilibrata e sostenibile. (C3)	a5.3-CI Pianificare le misure di marketing Pianificano misure di marketing durante le simulazioni. In questo modo, considerano come il concetto di marketing supporti un'alimentazione sana, equilibrata e sostenibile. (LP2, C5)
a5.4-Az Modifiche al piano Pianificano la comunicazione e l'implementazione delle innovazioni e dei cambiamenti nella loro azienda. (LP2, C5)		

Competenza operativa a6: Istruire i collaboratori per quanto riguarda la gestione degli ordini e l'assistenza ai clienti

Gli impiegati di gastronomia standardizzata hanno spesso il compito di informare, istruire, guidare e accompagnare i dipendenti nell'applicare processi e ordini specifici.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
a6.1-Az Flusso delle informazioni Gli impiegati di gastronomia standardizzata garantiscono il flusso delle informazioni ai dipendenti con misure adeguate. (LP3, C4)	a6.1-SP Flusso delle informazioni a) Gli impiegati di gastronomia standardizzata descrivono le organizzazioni aziendali tipiche e confrontano i compiti e le responsabilità dei livelli gerarchici. (C4) b) Definiscono le interfacce e descrivono i canali di comunicazione nelle organizzazioni aziendali. (C2)	
a6.2-Az Istruzione Istruiscono i dipendenti su come eseguire i compiti impartiti. (LP3, C5)	a6.2-SP Istruzione Descrivono i metodi didattici e li applicano in esempi pratici. (C3)	a6.2-CI Istruzione Gli impiegati di gastronomia standardizzata utilizzano esempi pratici e simulazioni per istruire altri apprendisti durante l'esecuzione di compiti impartiti in modo metodico. (LP3, C5)
a6.3-Az Accompagnamento Accompagnano i dipendenti durante l'esecuzione degli incarichi. (LP3, C5)		

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p>a6.4-Az Misure in caso di scostamento dagli obiettivi Sostengono i collaboratori nello svolgimento dei loro compiti, se necessario, al fine di raggiungere gli obiettivi predefiniti. (LP3, C5)</p>	<p>a6.4-SP Misure in caso di scostamento dagli obiettivi a) Descrivono diverse regole e metodi di comunicazione con i dipendenti in caso di deviazione dagli obiettivi. (C2) b) Applicano regole e metodi di comunicazione diversi nei confronti dei dipendenti in caso di deviazione dagli obiettivi durante le simulazioni. (C3)</p>	

Campo di competenze operative B: Gestione di prodotti e servizi

In relazione alle offerte e ai servizi operativi, gli impiegati di gastronomia standardizzata si occupano dell'approvvigionamento, dello stoccaggio e della gestione delle merci. Ordinano o acquistano i prodotti per servire i clienti e per le misure di marketing. Quando prendono in consegna la merce ne verificano lo stato e la completezza. Se necessario, immagazzinano la merce. Mantengono il controllo delle scorte delle derrate alimentari e dei materiali operativi.

Competenza operativa b1: Ordinare la merce per il servizio ai clienti e le misure di marketing

I compiti degli impiegati di gastronomia standardizzata comprendono l'ordinazione di prodotti per l'accoglienza dei clienti e l'attuazione di misure di marketing.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
b1.1-Az Quantità ordinate Gli impiegati di gastronomia standardizzata verificano le quantità delle merci necessarie per l'accoglienza dei clienti e per le misure di marketing. (LP2, C3)	b1.1-SP Quantità ordinate Gli impiegati di gastronomia standardizzata utilizzano diversi metodi per calcolare le quantità di merci necessarie per l'accoglienza dei clienti e le misure di marketing. (C3)	b1.1-CI Quantità d'ordine Gli impiegati di gastronomia standardizzata calcolano le quantità necessarie per l'accoglienza dei clienti e per le misure di marketing. (LP2, C3)
b1.2-Az Processo di ordinazione Ordinano la merce necessaria per il servizio alla clientela e per le misure di marketing. (LP2, C3)	b1.2-SP Processo di ordinazione a) Descrivono i tipici processi di ordinazione e consegna durante la catena del valore. (C2) b) Elencano le etichette più importanti degli standard ecologici e sociali per le derrate alimentari e sa spiegare le caratteristiche più importanti. (C2)	

Competenza operativa b2: Prendere in consegna e controllare la merce per il servizio ai clienti e le misure di marketing

Quando la merce per le attività di catering e marketing arriva a destinazione, gli impiegati di gastronomia standardizzata la prendono in consegna, verificano la correttezza, la completezza e la qualità richiesta degli articoli.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
b2.1-Az Accettazione della merce Gli impiegati di gastronomia standardizzata accettano la merce ordinata e confermano la ricezione. (LP1, C3)		
b2.2-Az Ispezione delle merci Controllano e documentano la correttezza degli articoli ricevuti, la completezza e la qualità richiesta. (LP2, C4)	b2.2-SP Ispezione delle merci Gli impiegati di gastronomia standardizzata descrivono le specifiche e le regole per il controllo e lo stoccaggio delle merci. (C2)	b2.2-CI Ispezione delle merci Gli impiegati di gastronomia standardizzata controllano e documentano sistematicamente le merci secondo le specifiche del CI. Le elaborano autonomamente secondo le specifiche del CI. (LP2, C4)
b2.3-Az Rifiuto di merci Essi devono adottare misure appropriate se le merci non sono conformi ai requisiti. (LP2, C5)		

Competenza operativa b3: Registrare l'acquisto e il ritiro dei prodotti alimentari e del materiale aziendale

Gli impiegati di gastronomia standardizzata collaborano per la gestione dei magazzini delle merci e prodotti alimentari. Registrano la consegna e il ritiro delle merci dal magazzino.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
b3.1-Az Registrazione della consegna delle merci Gli impiegati di gastronomia standardizzata registrano le merci in arrivo nel sistema di stoccaggio dell'azienda. (LP2, C3)	b3.1-SP Registrazione della consegna delle merci a) Gli impiegati di gastronomia standardizzata mettono in relazione il significato dell'arrivo, la registrazione, l'inventario e il consumo delle merci. (C2) b) Dimostrano quali effetti possono avere gli errori nella registrazione delle merci e nell'inventario. (C3)	
b3.2-Az Registrazione degli acquisti delle merci Registrano gli acquisti delle merci nel sistema di magazzino dell'azienda. (LP2, C3)		

Competenza operativa b4: Stoccare i prodotti alimentari e il materiale aziendale

Gli impiegati di gastronomia standardizzata collaborano allo stoccaggio delle derrate alimentari materiali d'esercizio. Registrano e immagazzinano le merci secondo le specifiche. In questo modo, garantiscono uno stoccaggio ottimizzato, appropriato ed efficiente dal punto di vista energetico.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
b4.1-Az Stoccaggio dei materiali operativi Gli impiegati di gastronomia standardizzata conservano i materiali operativi secondo le specifiche. (LP2, C3)	b4.1-SP Stoccaggio dei materiali operativi a) Gli impiegati di gastronomia standardizzata descrivono le specifiche e le raccomandazioni per lo stoccaggio del materiale d'esercizio. (C2) b) Risolvono esempi pratici sullo stoccaggio del materiale d'esercizio. (C5)	
b4.2-Az Conservazione delle derrate alimentari Conservano le derrate alimentari secondo le specifiche. (LP2, C3)	b4.2-SP Conservazione delle derrate alimentari a) Descrivono le specifiche e le raccomandazioni per la conservazione delle derrate alimentari ottimizzato, appropriato ed efficiente dal punto di vista energetico e spiegano le misure per evitare gli sprechi alimentari. (C2) b) Risolvono esempi pratici sulla conservazione delle derrate alimentari. (C4)	b4.2-CI Conservazione delle derrate alimentari Gli impiegati di gastronomia standardizzata conservano le derrate alimentari secondo le specifiche del CI. (LP2, C3)
b4.3-Az Dichiarazione derrate alimentari Dichiarano le derrate alimentari conservati secondo le specifiche. (LP2, C3)	b4.3-SP Dichiarazione derrate alimentari a) Descrivono le specifiche e le raccomandazioni per la dichiarazione delle derrate alimentari. (C2) b) Risolvono esempi pratici sulla dichiarazione delle derrate alimentari. (C3)	b4.3-CI Dichiarazione derrate alimentari Dichiarano le derrate alimentari da loro prodotte, secondo le specifiche del CI. (LP2, C3)

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
b4.4-Az Monitoraggio del stock Monitorano e controllano le derrate alimentari immagazzinati. (LP2, C3)	b4.4-SP Monitoraggio del stock Confrontano diversi strumenti per il controllo delle derrate alimentari immagazzinati e li applicano in esempi pratici. (C3)	
b4.5-Az Igiene Assicurano l'igiene, la pulizia e l'ordine nei magazzini. (LP2, C3)	b4.5-SP Igiene a) Descrivono le specifiche e le raccomandazioni per l'igiene, la pulizia e l'ordine dei magazzini. (C2) b) Risolvono esempi pratici su specifiche regole riguardo all'igiene, la pulizia e l'ordine nei magazzini. (C4)	b4.5-CI Igiene Assicurano l'igiene, la pulizia e l'ordine nei magazzini. (LP2, C3)

Competenza operativa b5: Determinare e inventariare le giacenze di prodotti alimentari e di materiale aziendale

I compiti degli impiegati di gastronomia standardizzata nella gestione delle stock comprendono la determinazione, l'inventario e la documentazione dei quantitativi delle stock.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
b5.1-Az Entrata in stock Gli impiegati di gastronomia standardizzata registrano i quantitativi di stock delle merci. (LP2, C3)	b5.1-SP Entrata in stock Gli impiegati di gastronomia standardizzata descrivono le specifiche e le raccomandazioni per la registrazione dei quantitativi di stock. (C2)	
b5.2-Az Inventario di stock Fanno l'inventario di stock utilizzando strumenti ausiliari. (LP2, C3).	b5.2-SP Inventario di stock Confrontano diversi sistemi, metodi e strumenti per la registrazione dell'inventario di stock. (C4)	

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
b5.3-Az Documentazione di stock Documentano l'inventario di stock secondo le specifiche. (LP2, C3)	b5.3-SP Documentazione di stock Confrontano diversi metodi per la documentazione di stock. (C4)	
b5.4-Az Consegna dei dati Forniscono dati sui quantitativi di stoccaggio e sulle variazioni di stock per un'ulteriore elaborazione. (LP2, C3)	b5.4-SP Consegna dei dati Valutano le variazioni di stock in base ai dati di riferimento aziendali e propongono correttivi. (C6)	

Competenza operativa b6: Ordinare i servizi e le attività di promozione delle vendite per l'azienda della gastronomia standardizzata

Per il successo di un'azienda di gastronomia standardizzata, i servizi e le attività promozionali sono spesso demandati ad altre aziende. Ad esempio, attrazioni speciali come giostre, palloncini, castelli gonfiabili e degustazioni.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
b6.1-Az Verifica Gli impiegati di gastronomia standardizzata verificano le offerte per le attività di promozione delle vendite. (LP2, C4)		
b6.2-Az Ottenere preventivi Ottengono preventivi per le attività di promozione delle vendite. (LP2, C4)	b6.2-SP Ottenere preventivi Gli impiegati di gastronomia standardizzata confrontano i preventivi per le attività di promozione delle vendite e ne verificano gli elementi. (C4)	
b6.3-Az Servizi di ordinazione Ordinano servizi per attività promozionali. (LP2, C3)		

Campo di competenze operative C: Preparazione di pietanze e bevande

La preparazione delle derrate alimentari e l'apprestamento di pietanze e bevande sono spesso standardizzati e predefiniti nella ristorazione standardizzata. Gli impiegati di gastronomia standardizzata preparano le pietanze e le bevande secondo le ricette per la vendita. Sistemano i prodotti, li allestiscono e li presentano alla clientela. A tal fine, utilizzano attrezzature e macchinari, che puliscono secondo le specifiche e ne garantiscono il mantenimento del valore. Attuano diverse misure di igiene, protezione della salute, sicurezza sul lavoro e protezione dell'ambiente. Gli impiegati di gastronomia standardizzata si preoccupano di non sprecare alimentare e di rispettare i requisiti di sostenibilità.

Competenza operativa c1: Predisporre le attrezzature e i macchinari per la preparazione di pietanze e bevande

Gli impiegati di gastronomia standardizzata utilizzano attrezzature e macchinari adeguati alla preparazione di pietanze e bevande in modo efficiente dal punto di vista energetico. Prima dell'uso, controllano che le attrezzature e le macchine funzionino correttamente e siano pulite. Nel farlo, osservano gli aspetti della sicurezza sul lavoro e rispettano le specifiche corrispondenti.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
c1.1-Az Scelta di attrezzature e macchinari Gli impiegati di gastronomia standardizzata scelgono le attrezzature e i macchinari adatti per la preparazione di pietanze e bevande. (LP2, C3)	c1.1-SP Scelta di attrezzature e macchinari a) Gli impiegati di gastronomia standardizzata abbinano le attrezzature e le macchine ai diversi metodi di preparazione di pietanze e bevande. (C2) b) Descrivono il funzionamento, i vantaggi e gli svantaggi di apparecchi e macchinari per la preparazione di pietanze e bevande. (C2)	c1.1-CI Scelta di attrezzature e macchinari Gli impiegati di gastronomia standardizzata scelgono le attrezzature e i macchinari adatti per la preparazione di pietanze e bevande. (LP2, C3)
c1.2-Az Preparazione e montaggio di attrezzature e macchinari Preparano le attrezzature e i macchinari per la preparazione di pietanze e bevande e rispettano le relative norme di protezione della salute, sicurezza sul lavoro e protezione dell'ambiente. (LP2, C3)	c1.2-SP Preparazione e montaggio di attrezzature e macchinari Descrivono le specifiche per il per l'azienda, la protezione della salute, la sicurezza sul lavoro e la protezione dell'ambiente quando si l'utilizzo di attrezzature e macchinari per la preparazione di pietanze e bevande. (C2)	c1.2-CI Preparazione e montaggio di attrezzature e macchinari Preparano le attrezzature e i macchinari per la preparazione di pietanze e bevande e rispettano le relative norme di protezione della salute, sicurezza sul lavoro e protezione dell'ambiente. (LP2, C3)

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
c1.3-Az Controllo del funzionamento e della pulizia di attrezzature e macchinari Controllano il funzionamento e la pulizia di attrezzature e macchinari prima di utilizzarli per preparare pietanze e bevande. (LP2, C3)	c1.3-SP Controllo del funzionamento e della pulizia di attrezzature e macchinari Essi definiscono i criteri per il funzionamento ottimale e la pulizia delle attrezzature e dei macchinari per la preparazione di pietanze e bevande. (C2)	c1.3-CI Controllo del funzionamento e della pulizia di attrezzature e macchinari Controllano sistematicamente il funzionamento e la pulizia di attrezzature e macchinari prima di utilizzarli per preparare pietanze e bevande. (LP2, C3)
c1.4-Az Utilizzo di attrezzature e macchinari Utilizzano attrezzature e macchinari per la preparazione di pietanze e bevande in modo appropriato ed efficiente secondo le linee guida della sicurezza sul lavoro, evitando inutili tempi di attesa. (LP2, C3)	c1.4-SP Utilizzo di attrezzature e macchinari Descrivere le misure per ridurre il consumo di energia nell'uso di attrezzature e macchinari. (C2)	c1.4-CI Utilizzo di attrezzature e macchinari Utilizzano attrezzature e macchinari per la preparazione di pietanze e bevande in modo appropriato ed efficiente secondo le linee guida della sicurezza sul lavoro, evitando inutili tempi di attesa. (LP2, C3)

Competenza operativa c2: Preparare pietanze e bevande secondo le ricette

Gli impiegati di gastronomia standardizzata preparano pietanze e bevande secondo le ricette. Nel farlo, tengono conto delle specifiche aziendali. Utilizzano l'analisi sensoriale per verificare la qualità di pietanze e bevande.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
c2.1-Az Manipolazione delle derrate alimentari Gli impiegati di gastronomia standardizzata maneggiano le derrate alimentari con cautela, parsimonia e secondo le specifiche ed evitano gli sprechi alimentari. (LP2, C3)	c2.1-SP Manipolazione delle derrate alimentari Gli impiegati di gastronomia standardizzata descrivono le misure per una manipolazione parsimoniosa e cauta delle derrate alimentari e le applicano in esempi pratici. (C2)	c2.1-CI Manipolazione delle derrate alimentari Gli impiegati di gastronomia standardizzata maneggiano le derrate alimentari con cautela, parsimonia e secondo le specifiche ed evitano gli sprechi alimentari. (LP2, C3)

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
c2.2-Az Predisporre la postazione di lavoro Preparano una mise en place completa, con gli ausili e gli utensili necessari, prima di preparare e realizzare pietanze e bevande. (LP2, C3)	c2.2-SP Predisporre la postazione di lavoro Descrivono l'importanza della mise en place. (C2)	c2.2-CI Predisporre la postazione di lavoro Creano una mise en place completa prima di preparare e preparare pietanze e bevande, utilizzando sistematicamente ausili e utensili. (LP2, C3)
c2.3-Az Calcolare gli ingredienti Calcolano le quantità necessarie per la preparazione di pietanze e bevande sulla base di ricette e dei piani di produzione. (LP2, C3)	c2.3-SP Calcolare gli ingredienti Calcolano le quantità necessarie per la preparazione di pietanze e bevande in base alle ricette e alle possibili deviazioni. (C3)	c2.3-CI Calcolare gli ingredienti Calcolano le quantità necessarie per la preparazione di pietanze e bevande sulla base di ricette. (LP2, C3)
c2.4-Az Attività preparatorie Preparano le derrate alimentari necessari per la lavorazione lavandoli, preparandoli, tagliandoli o preparandoli secondo una ricetta. (LP2, C3)	c2.4-SP Attività preparatorie Descrivono i metodi e le tecniche di elaborazione e li associano alle loro possibilità di utilizzo. (C3)	c2.4-CI Attività preparatorie Preparano le derrate alimentari necessari per la lavorazione lavandoli, preparandoli, tagliandoli o preparandoli secondo una ricetta. (LP2, C3)
c2.5-Az Preparazione di pietanze e bevande Preparano pietanze e bevande in base a ricette, metodi di cottura e di preparazione. (LP2, C3)	c2.5-SP Preparazione di pietanze e bevande Confrontano i metodi di cottura e gli obiettivi di cottura delle pietanze e i metodi di preparazione delle bevande. (C4)	c2.5-CI Preparazione di pietanze e bevande Preparano pietanze e bevande in base a ricette, metodi di cottura e di preparazione. (LP2, C3)
c2.6-Az Preparare pietanze e bevande Preparano pietanze e bevande secondo le specifiche aziendali. (LP2, C3)	c2.6-SP Preparare pietanze e bevande Confrontano i metodi di preparazione in termini di energia, acqua e ritenzione di nutrienti e vitamine di pietanze e bevande e associandoli ai relativi scopi. (C4)	c2.6-CI Preparare pietanze e bevande Preparano pietanze e bevande con diversi metodi di preparazione e ne confrontano i risultati. (LP2, C4)

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
c2.7-Az Verifica della qualità di pietanze e bevande Controllano la qualità di pietanze e bevande dal punto di vista sensoriale e tecnico. (LP2, C4)	c2.7-SP Verifica della qualità di pietanze e bevande Descrivono e applicano test sensoriali e tecnici sulla qualità di pietanze e bevande. (C3)	c2.7-CI Verifica della qualità di pietanze e bevande Controllano la qualità di pietanze e bevande dal punto di vista sensoriale e tecnico. (LP2, C4)
c.2.8-Az Spreco alimentare Evitano lo spreco alimentare. (LP1, C3)	c.2.8-SP Spreco alimentare Descrivono le linee guida per evitare sprechi alimentari e le applicano in esempi pratici e simulazioni di azioni. (C3)	c.2.8-CI Spreco alimentare Evitano lo spreco alimentare e confrontano metodi, tecniche e mezzi ausiliari per ridurre gli sprechi. (LP1, C3)
c.2.9-Az Smaltimento Evitano tutti i tipi di rifiuti, utilizzano i materiali residui e smaltiscono correttamente i rifiuti inevitabili. (LP1, C3)	c.2.9-SP Smaltimento Distinguono tra rifiuti e materiali riciclabili in base al tipo, alla separazione e ai requisiti di smaltimento, nonché agli aspetti economici, sociali ed ecologici. (C4)	c.2.9-CI Smaltimento Evitano tutti i tipi di rifiuti, utilizzano i materiali residui e smaltiscono correttamente i rifiuti inevitabili. (LP1, C3)

Competenza operativa c3: Allestire pietanze e bevande e presentarle ai clienti

Gli impiegati di gastronomia standardizzata allestiscono e presentano pietanze e bevande, integrando, ove possibile, informazioni sulla sostenibilità. Nel farlo, rispettano le linee guida operative.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
c3.1-Az Apprestare pietanze e bevande per l'allestimento e la presentazione. Gli impiegati di gastronomia standardizzata preparano pietanze e bevande da allestire e presentare secondo le specifiche aziendali. (LP2, C3)		c3.1-CI Apprestare pietanze e bevande per l'allestimento e la presentazione. Gli impiegati di gastronomia standardizzata preparano pietanze e bevande da allestire e presentare. (LP2, C3)

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
c3.2-Az Allestimento e presentazione di pietanze e bevande Allestiscono e presentano pietanze e bevande in modo accattivante secondo le specifiche operative. (LP2, C3)	c3.2-SP Allestimento e presentazione di pietanze e bevande Gli impiegati di gastronomia standardizzata descrivono le basi dell'allestimento e della presentazione di pietanze e bevande e le applicano in esempi pratici. (C3)	c3.2-CI Allestimento e presentazione di pietanze e bevande Allestiscono e presentano pietanze e bevande e confrontano l'effetto degli elementi di design. (LP2, C4)

Competenza operativa c4: Pulire le attrezzature e i macchinari per la preparazione di pietanze e bevande nonché la postazione di lavoro

Dopo aver preparato pietanze e bevande, gli impiegati di gastronomia standardizzata puliscono le attrezzature e i macchinari utilizzati e la postazione di lavoro. In questo modo, contribuiscono alla funzionalità delle attrezzature e dei macchinari e al rispetto dei requisiti igienici e protezione dell'ambiente.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
c4.1-Az Postazione di lavoro pulito Gli impiegati di gastronomia standardizzata puliscono il loro postazione di lavoro per la preparazione di pietanze e bevande dopo l'uso. (LP1, C3)	c4.1-SP Postazione di lavoro pulito a) Gli impiegati di gastronomia standardizzata utilizzano termini tecnici per descrivere i metodi e le tecniche di pulizia. (C2) b) Assegnano i compiti di pulizia e la loro pianificazione a diversi metodi e tecniche di pulizia. (C3) c) Descrivono i modi in cui è possibile pulire la postazione di lavoro nel rispetto dell'ambiente e nominano i detergenti biodegradabili. (C2)	c4.1-CI Postazione di lavoro pulito Gli impiegati di gastronomia standardizzata puliscono il loro postazione di lavoro per la preparazione di pietanze e bevande dopo l'uso. (LP1, C3)

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
c4.2-Az Pulizia di attrezzature e macchinari Puliscono le attrezzature e i macchinari per la preparazione di pietanze e bevande dopo l'uso e ne assicurano la manutenzione. (LP2, C3)		c4.2-CI Pulizia di attrezzature e macchinari Puliscono sistematicamente le attrezzature e i macchinari per la preparazione di pietanze e bevande dopo l'uso e ne assicurano la manutenzione. (LP2, C3)
c4.3-Az Riparazione di attrezzature e macchinari Rilevano i difetti delle attrezzature e dei macchinari per la preparazione di pietanze e bevande, li riparano o ne organizzano la riparazione. (LP2, C3)	c4.3-SP Riparazione di attrezzature e macchinari a) Descrivono i criteri per l'individuazione dei difetti nelle attrezzature e nei macchinari per la preparazione di pietanze e bevande. (C2) b) Valutano i difetti delle attrezzature e dei macchinari per la preparazione di pietanze e bevande e decidono se possono essere riparati autonomamente. (C6)	

Competenza operativa c5: Assicurare e documentare la qualità della preparazione e della presentazione di pietanze e bevande

Gli impiegati di gastronomia standardizzata attuano diverse specifiche di processo operativo per la garanzia della qualità nella preparazione e presentazione di pietanze e bevande. Documentano le loro procedure e garantiscono così la tracciabilità del lavoro svolto.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
c5.1-Az Requisiti per la preparazione di pietanze e bevande Gli impiegati di gastronomia standardizzata implementano gli standard di qualità e le specifiche operative in relazione alle derrate alimentari. (LP2, C3)	c5.1-SP Requisiti per la preparazione di pietanze e bevande Gli impiegati di gastronomia standardizzata descrivono gli standard di qualità in relazione alle derrate alimentari e li applicano in casi di vendita. (C3)	c5.1-CI Requisiti per la preparazione di pietanze e bevande Gli impiegati di gastronomia standardizzata applicano gli standard di qualità relativi alle derrate alimentari. (LP2, C3)

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
c5.2-Az Rispettare le linee guida per la presentazione delle derrate alimentari Implementano gli standard di qualità e le specifiche operative in relazione alla presentazione delle derrate alimentari. (LP2, C3)		c5.2-CI Rispettare le linee guida per la presentazione delle derrate alimentari Applicano gli standard di qualità relativi alla presentazione delle derrate alimentari. (LP2, C3)
c5.3-Az Rispettare le linee guida per la manipolazione delle derrate alimentari Applicano gli standard di qualità, le specifiche aziendali e di altro tipo. Rispettano i requisiti in materia di igiene, protezione della salute, sicurezza sul lavoro e protezione dell'ambiente in relazione alle derrate alimentari. (LP2, C3)	c5.3-SP Rispettare le linee guida per la manipolazione delle derrate alimentari Descrivono i requisiti di igiene, protezione della salute, sicurezza sul lavoro e protezione dell'ambiente in relazione alle derrate alimentari e li associano alle situazioni corrispondenti. (C4)	c5.3-CI Rispettare le linee guida per la manipolazione delle derrate alimentari Applicano gli standard di qualità in materia di igiene, tutela della salute, sicurezza sul lavoro e protezione dell'ambiente in relazione alle derrate alimentari. (LP2, C3)
c5.4-Az Documentare il lavoro con le derrate alimentari Documentano il lavoro svolto in relazione alle derrate alimentari. (LP2, C3)	c5.4-SP Documentare il lavoro con le derrate alimentari Confrontano la documentazione del lavoro con le derrate alimentari descrivono gli elementi della documentazione. (C4)	c5.4-CI Documentare il lavoro con le derrate alimentari Documentano il lavoro svolto in relazione all'alimentazione e riflettono sui risultati. (LP2, C5)

Campo di competenze operative D: Vendita di prodotti e assistenza ai clienti

Gli impiegati di gastronomia standardizzata fungono da oste. Accolgono e salutano i clienti in modo appropriato e si prendono cura di loro durante la permanenza nel locale. In particolare, forniscono consigli sulle pietanze, bevande e altri prodotti tipici. Implementano le attività di vendita e le misure di marketing specifiche dell'attività della gastronomia standardizzata.

Inoltre, elaborano i reclami e i feedback. Se necessario, avviano misure correttive che portano al miglioramento della qualità.

In alcune strutture si svolgono eventi più grandi o gruppi di clienti più numerosi annunciano il loro arrivo. Gli impiegati di gastronomia standardizzata ricevono ed elaborano tali richieste e ordini per eventi, offerte e servizi.

Competenza operativa d1: Presentare prodotti e servizi e sistemare le aree destinate ai clienti

Un arredamento ordinato e pulito ha un effetto positivo sul benessere dei clienti. Gli impiegati di gastronomia standardizzata allestiscono le aree destinate ai clienti in modo attraente e ordinato e presentano prodotti e servizi in modo da promuovere le vendite.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
d1.1-Az Presentazione dei prodotti Gli impiegati di gastronomia standardizzata presentano i prodotti e i servizi in modo accattivante e promozionale. (LP2, C5)	d1.1-SP Presentazione dei prodotti Gli impiegati di gastronomia standardizzata confrontano diverse forme di presentazione di prodotti e servizi e ne valutano l'effetto. (C6)	d1.1-CI Presentazione dei prodotti Gli impiegati di gastronomia standardizzata presentano prodotti e servizi in modo accattivante, promuovendo le vendite e con elementi di design speciali. (LP2, C5)
d1.2-Az Presentazione delle offerte Offrono servizi in base alle esigenze dei clienti e in modo da promuovere le vendite. (LP2, C3)		
d1.3-Az Allestimento le aree destinate ai clienti Allestiscono le aree destinate ai clienti in base alle esigenze e ne garantiscono la pulizia. (LP2, C3)	d1.3-SP Allestimento le aree destinate ai clienti Descrivono le misure per preparare le aree destinate ai clienti, tenendo conto della diversità e dell'inclusione. (C2)	d1.3-CI Allestimento le aree destinate ai clienti Allestiscono le aree destinate ai clienti in base alle specifiche e alle misure di promozione delle vendite. (LP2, C3)

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
d1.4-Az Progettazione dei punti vendita Progettano i punti vendita in base alle specifiche. (LP2, C3)	d1.4-SP Progettazione dei punti vendita a) Distinguono i punti vendita in base ai principi di vendita, agli ausili per la vendita e agli elementi di design, ad esempio tenendo conto della diversità e dell'inclusione. (C2) b) Associano i principi di vendita e gli ausili per la vendita, nonché gli elementi di design per gli effetti previsti. (C5)	d1.4-CI Progettazione dei punti vendita Progettano punti vendita e riflettono sull'effetto dei principi di vendita, degli ausili per la vendita e degli elementi di design, ad esempio tenendo conto della diversità e dell'inclusione. (LP2, C5)

Competenza operativa d2: Accogliere i clienti, servirli e congedarsi

Gli impiegati di gastronomia standardizzata sono oste. Accolgono i clienti, si prendono cura di loro e li salutano. Il loro aspetto e il loro comportamento hanno un impatto sul benessere dei clienti, quindi hanno prestato attenzione a presentarsi puliti e cordiali e riflettono sulle loro azioni.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
d2.1-Az Presentarsi come oste e ricevere i clienti Gli impiegati di gastronomia standardizzata fungono da oste e ricevono i clienti, se necessario, in una seconda lingua nazionale o in inglese. (LP2, C3)	d2.1-SP Presentarsi come oste e ricevere i clienti a) Gli impiegati di gastronomia standardizzata confrontano i tipi di comportamento nei confronti dei clienti e ne ricavano modelli comportamentali vantaggiosi. (C5) b) Confrontano varie guide e programmi aziendali in merito all'accoglienza della clientela. (C4) c) Ricevono clienti in simulazioni d'azione, se necessario, in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)	d2.1-CI Presentarsi come oste e ricevere i clienti Gli impiegati di gastronomia standardizzata fungono da oste nelle simulazioni e ricevono i clienti, se necessario, in una seconda lingua nazionale o in inglese e riflettono sul loro effetto. (LP2, C5)

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
d2.2-Az Aspetto personale Curano il loro aspetto personale e prestano attenzione al modo in cui si esprimono. (LP2, C3)	d2.2-SP Aspetto personale Descrivono e confrontano le regole di comunicazione e i loro effetti. (C3)	d2.2-CI Aspetto personale Comunicano in modo autentico e cordiale durante le simulazioni e rispettano le regole di comunicazione. (LP2, C3)
d2.3-Az Igiene personale Si prendono cura del proprio corpo e si assicurano di portare abiti puliti e intatti. (LP2, C3)	d2.3-SP Igiene personale Descrivono le misure per l'igiene personale e la cura del corpo, nonché le caratteristiche di un abbigliamento pulito, intatto e indossato correttamente. (C2)	
d2.4-Az Riflessione della prestazione Riflettono sul loro aspetto e sul loro comportamento e ne traggono le misure di miglioramento. (LP2, C5)		d2.4-CI Riflessione della prestazione Riflettono sul loro aspetto e sul loro comportamento e ne traggono le misure di miglioramento. (LP2, C5)
d2.5-Az Accoglienza dei clienti Si occupano dei clienti e verificando la loro grado di soddisfazione, se necessario, in una seconda lingua nazionale o in inglese. (LP3, C3)	d2.5-SP Accoglienza dei clienti a) Descrivono le caratteristiche di un servizio clienti di successo e orientato al cliente. (C2) b) Si occupano dei clienti durante le simulazioni, verificando il loro stato di benessere e la loro soddisfazione, tenendo conto della diversità e dell'inclusione, se necessario, in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)	d2.5-CI Accoglienza dei clienti Si occupano dei clienti durante le simulazioni, verificano il loro stato di benessere e la loro soddisfazione, se necessario, in una seconda lingua nazionale o in inglese e riflettendo sul loro impatto. (LP3, C5)
d2.6-Az Commiato dei clienti Salutano i clienti, se necessario, in una seconda lingua nazionale o in inglese. (LP2, C3)	d2.6-SP Commiato dei clienti Salutano i clienti durante simulazioni, se necessario, in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)	d2.6-CI Commiato dei clienti Salutano i clienti durante le simulazioni e riflettono sul loro impatto. (LP2, C5)

Competenza operativa d3: Consigliare e fornire ai clienti prodotti e servizi

Gli impiegati di gastronomia standardizzata consigliano i loro clienti per la scelta di prodotti e servizi. Forniscono raccomandazioni e segnalano alla clientela le caratteristiche particolari, come allergeni, ingredienti, promozioni o metodi di produzione. Una volta ricevuto l'ordine, servono i clienti.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
d3.1-Az Verificare le esigenze Gli impiegati di gastronomia standardizzata verificano le esigenze dei clienti. (LP3, C4)	d3.1-SP Verificare le esigenze a) Gli impiegati di gastronomia standardizzata confrontano i metodi e le procedure per verificare le esigenze dei clienti. (C4) b) Analizzano le diverse esigenze dei clienti e le confrontano con l'offerta della loro azienda. (C4)	d3.1-CI Verificare le esigenze Gli impiegati di gastronomia standardizzata confrontano le diverse esigenze dei clienti e li associano a diversi concetti di ristorazione di gastronomia standardizzata. (LP3, C5)
d3.2-Az Consulenza Forniscono consulenza agli clienti su prodotti e servizi, se necessario, in una seconda lingua nazionale o in inglese. (LP3, C5)	d3.2-SP Consulenza a) Descrivono le diverse tecniche di vendita e le caratteristiche dei colloqui di vendita. (C2) b) Descrivere diversi modi agli clienti per portare pietanze e bevande avanzate. (C2)	d3.2-CI Consulenza a) Forniscono consulenza agli clienti su prodotti e servizi durante simulazioni, se necessario, in una seconda lingua nazionale o in inglese. (LP3, C5) b) Riflettono sul proprio approccio e sul proprio impatto durante i colloqui di consulenza. (LP3, C5)

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
d3.3-Az Riferimento alle caratteristiche speciali Indicano agli clienti caratteristiche particolari di pietanze, prodotti e servizi, se necessario, in una seconda lingua nazionale o in inglese. (LP2, C3)	d3.3-SP Riferimento alle caratteristiche speciali a) Ricercano e descrivono caratteristiche particolari delle derrate alimentari, prodotti e servizi, se necessario, in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C4) b) Spiegano i vantaggi dei prodotti stagionali, regionali, vegetariani e vegani e spiegano le relative etichette. (C3)	d3.3-CI Riferimento alle caratteristiche speciali Illustrano agli clienti caratteristiche particolari di pietanze, prodotti e servizi durante le simulazioni, utilizzando, se necessario, una seconda lingua nazionale o l'inglese. (LP2, C3)
d3.4-Az Servire Servono agli clienti pietanze e bevande. (LP2, C3)	d3.4-SP Servire Descrivono le basi dei tipi di servizio e li associano a pietanze e bevande. (C2)	d3.4-CI Servire Servono pietanze e bevande durante simulazioni, applicando e confrontando diversi tipi di servizio. (LP2, C4)

Competenza operativa d4: Gestire le richieste dei clienti relative a eventi, prodotti, offerte e servizi

Le sedi di gastronomia standardizzata offrono spesso la possibilità di organizzare eventi di grandi dimensioni. Ma sono tipiche anche altre offerte come il catering e servizi per le conferenze. Gli impiegati di gastronomia standardizzata ricevono e trattano le richieste dei clienti. A tal fine, registrano i dati dei clienti e li trasmettono ai reparti competenti.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
d4.1-Az Elaborazione delle richieste di eventi Gli impiegati di gastronomia standardizzata elaborano le richieste dei clienti per gli eventi. (LP2, C5)	d4.1-SP Elaborazione delle richieste di eventi Gli impiegati di gastronomia standardizzata descrivono le caratteristiche e le peculiarità delle richieste dei clienti per gli eventi. (C2)	

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
d4.2-Az Elaborazione di richieste di preventivi e servizi Elaborano le richieste di offerte e servizi dei clienti. (LP3, C5)	d4.2-SP Elaborazione di richieste di preventivi e servizi Descrivono i processi tipici per la gestione delle richieste di preventivi e servizi e creano strumenti personali. (C5)	d4.2-CI Elaborazione di richieste di preventivi e servizi Gli impiegati di gastronomia standardizzata analizzano le richieste di offerte e servizi dei clienti. (LP3, C4)
d4.3-Az Ordinazioni di eventi Elaborano le ordinazioni per gli eventi. (LP3, C5)	d4.3-SP Ordinazioni di eventi Calcolano i dati di riferimento aziendali degli eventi. (C3)	d4.3-CI Ordinazioni di eventi Elaborano sistematicamente gli ordini per gli eventi. (LP3, C5)
d4.4-Az Ordinazioni di preventivi e servizi Elaborano le ordinazioni di offerte e servizi. (LP3, C5)	d4.4-SP Ordinazioni di preventivi e servizi Calcolano i dati di riferimento aziendali per le offerte e i servizi. (C3)	d4.4-CI Ordinazioni di preventivi e servizi Elaborano sistematicamente le ordinazioni di offerte e servizi. (LP3, C5)
d4.5-Az Registrazione dei dati del cliente Registrano i dati dei clienti in modo completo, in base all'ordine e alle specifiche operative. (LP2, C3)	d4.5-SP Registrazione dei dati del cliente Confrontano diversi modi di raccogliere i dati dei clienti e riflettono sulla loro utilità. (C5)	
d4.6-Az Inoltare informazioni Trasmettono le informazioni agli organi competenti. (LP2, C3)	d4.6-SP Inoltare informazioni Analizzano i vari canali informativi tipici dell'azienda e gli interlocutori specifici per le informazioni necessarie. (C4)	

Competenza operativa d5: Realizzare le attività di vendita e le misure di marketing dell'azienda di gastronomia

Gli impiegati di gastronomia standardizzata sono fortemente coinvolti nelle attività di vendita e nelle misure di marketing. Le implementano.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
d5.1-Az Attività di vendita Gli impiegati di gastronomia standardizzata implementano processi di vendita predefiniti per offerte e servizi. (LP2, C3)	d5.1-SP Attività di vendita Gli impiegati di gastronomia standardizzata descrivono le basi dei processi di vendita e delle attività di vendita e le applicano in esempi pratici. (C3)	d5.1-CI Attività di vendita Gli impiegati di gastronomia standardizzata implementano i processi di vendita di offerte e servizi durante le simulazioni. (LP2, C3)
d5.2-Az Misure di marketing Applicano misure di marketing. (LP2, C3)	d5.2-SP Misure di marketing Applicano misure di marketing in esempi pratici. (C3)	d5.2-CI Misure di marketing Applicano le misure di marketing durante le simulazioni. (LP2, C3)
d5.3-Az Valutazione delle misure di vendita e marketing Valutano l'impatto delle misure di vendita e di marketing. (LP3, C4)	d5.3-SP Valutazione delle misure di vendita e marketing Calcolano l'effetto delle misure di vendita e di marketing durante esempi pratici. (C3)	d5.3-CI Valutazione delle misure di vendita e marketing Riflettono sulle misure di vendita e di marketing e sui loro effetti voluti durante le simulazioni. (LP3, C5)
d5.4-Az Miglioramenti per le misure di vendita e marketing Definiscono le misure di miglioramento per le vendite e il marketing e le applicano. (LP3, C5)	d5.4-SP Miglioramenti per le misure di vendita e marketing Descrivono le misure per aumentare il successo delle misure di vendita e di marketing e le applicano durante esempi pratici. (C3)	d5.4-CI Miglioramenti per le misure di vendita e marketing Definiscono misure di miglioramento per le vendite e il marketing durante le simulazioni e le applicano. (LP3, C5)

Competenza operativa d6: Vendere prodotti e servizi dell'assortimento dell'azienda di gastronomia

Gli impiegati di gastronomia standardizzata completano processi di vendita predefiniti per prodotti e servizi. Eseguono processi di pagamento con diversi metodi di pagamento e vendite aggiuntive di prodotti e servizi.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
d6.1-Az Fine della transazione di vendita Gli impiegati di gastronomia standardizzata concludono processi di vendita predefiniti per prodotti e servizi. (LP3, C3)		
d6.2-Az Processo di pagamento Eseguono processi di pagamento con diversi metodi di pagamento. (LP3, C3)	d6.2-SP Processo di pagamento Gli impiegati di gastronomia standardizzata confrontano e valutano le diverse opzioni di pagamento e le assegnano ai processi di vendita tipici. (C4)	
d6.3-Az Vendite supplementari Effettuano vendite supplementari di prodotti e servizi. (LP3, C3)	d6.3-SP Vendite supplementari Descrivono tipi ed esempi di vendite supplementari e li associano alle situazioni degli esempi pratici. (C4)	d6.3-CI Vendite supplementari Nelle simulazioni si realizzano vendite supplementari. (LP2, C3)

Competenza operativa d7: Ricevere e gestire i riscontri e i reclami dei clienti in merito ai prodotti, all'offerta e ai servizi

I professionisti della gastronomia standardizzata sono in contatto con i clienti. Ricevono feedback su offerte e servizi. Questo include anche i reclami, che accolgono ed elaborano.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
d7.1-Az Ottenere un feedback I professionisti della gastronomia standardizzata richiedono feedback da parte dei clienti, se necessario, in una seconda lingua nazionale o in inglese. (LP2, C3)	d7.1-SP Ottenere un feedback Gli impiegati di gastronomia standardizzata confrontano diverse forme e metodi per ottenere un feedback da parte dei clienti e di altri interlocutori, se necessario, in una seconda lingua nazionale o in inglese e li selezionano per gli esempi pratici. (C5)	d7.1-CI Ottenere un feedback Gli impiegati di gastronomia standardizzata raccolgono e confrontano il Feedback dei clienti utilizzando vari moduli e metodi, se necessario, in una seconda lingua nazionale o in inglese. (LP2, C5)
d7.2-Az Ricevere un feedback Ricevono i feedback dei clienti sulle offerte e sui servizi, se necessario, in una seconda lingua nazionale o in inglese. (LP2, C3)	d7.2-SP Ricevere un feedback Descrivono i metodi per ottenere feedback dei clienti su offerte e servizi e li applicano durante le simulazioni, se necessario, in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)	d7.2-CI Ricevere un feedback Durante le simulazioni, ricevono sistematicamente e metodicamente i feedback dei clienti sulle offerte e sui servizi, se necessario, in una seconda lingua nazionale o in inglese e riflettono sui procedimenti seguenti. (LP2, C5)
d7.3-Az Trattamento di feedback e reclami Elaborano i feedback e i reclami dei clienti in merito alle offerte e ai servizi e adottano misure orientate alla soluzione. (LP3, C5)	d7.3-SP Trattamento di feedback e reclami Descrivono diverse procedure e metodi per gestire i feedback e i reclami dei clienti su offerte e servizi e confrontano le misure orientate alla soluzione. (C5)	

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
d7.4-Az Trasmissione delle informazioni Inoltrano all'ufficio competente le informazioni relative ai feedback e ai reclami dei clienti. (LP2, C3)		
d7.5-Az Documentazione dei reclami Documentano i feedback e i reclami dei clienti secondo le linee guida operative. (LP2, C3)	d7.5-SP Documentazione dei reclami Confrontano i feedback documentati e i reclami dei clienti e identificano i punti di forza e di debolezza. (C4)	d7.5-CI Documentazione dei reclami Documentano sistematicamente i feedback e i reclami dei clienti durante le simulazioni e valutano la documentazione. (LP2, C5)

5 Elaborazione

Il piano di formazione è stato elaborato dalle competenti organizzazioni del mondo del lavoro e fa riferimento all'ordinanza della SEFRI del [data] sulla formazione professionale di base Impiegata di gastronomia standardizzata AFC/Impiegato di gastronomia standardizzata AFC. Il piano di formazione fa riferimento alle disposizioni transitorie dell'omonima ordinanza.

Weggis, [data]

Hotel & Gastro *formation* Svizzera

Il presidente

La direttrice

Bruno Lustenberger

Sabrina Camenzind

Dopo averlo esaminato, la SEFRI dà il suo consenso al piano di formazione.

Berna, [data]

Segreteria di Stato per la formazione,
la ricerca e l'innovazione

Rémy Hübschi
Direttore supplente
Capodivisione Formazione professionale e continua

Allegato 1:

Elenco degli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità

Documenti	Fonte di approvvigionamento
Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base Impiegata di gastronomia standardizzata AFC/Impiegato di gastronomia standardizzata AFC	<p><i>Versione elettronica</i> Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (www.bvz.admin.ch > Professioni A-Z)</p> <p><i>Versione cartacea</i> Ufficio federale delle costruzioni e della logistica (www.pubblicazionifederali.admin.ch)</p>
Piano di formazione relativo all'ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base Impiegata di gastronomia standardizzata AFC/Impiegato di gastronomia standardizzata AFC	Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera: www.hotelgastro.ch
Disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale, inclusi allegati (griglia di valutazione ed eventuale documentazione delle prestazioni nei corsi interaziendali e/o nella formazione professionale pratica)	Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera: www.hotelgastro.ch
Documentazione dell'apprendimento	Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera: www.hotelgastro.ch
Rapporto di formazione	Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera: www.hotelgastro.ch Modello SDBB CSFO www.oml.formazioneprof.ch
Documentazione della formazione di base in azienda	Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera: www.hotelgastro.ch
Programma di formazione per le aziende di tirocinio	Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera: www.hotelgastro.ch
Dotazione minima dell'azienda di tirocinio	Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera: www.hotelgastro.ch
Programma di formazione per i corsi interaziendali	Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera: www.hotelgastro.ch
Regolamento dei corsi interaziendali	Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera: www.hotelgastro.ch
Programma d'insegnamento per le scuole professionali	Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera: www.hotelgastro.ch
Regolamento della Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione	Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera: www.hotelgastro.ch

Allegato 2:

Misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute

L'articolo 4 capoverso 1 dell'ordinanza 5 del 28 settembre 2007 concernente la legge sul lavoro (Ordinanza sulla protezione dei giovani lavoratori, OLL 5; RS 822.115) **proibisce in generale lo svolgimento di lavori pericolosi da parte dei giovani**. Per lavori pericolosi si intendono tutti i lavori che per la loro natura o per le condizioni nelle quali vengono eseguiti possono pregiudicare la salute, l'educazione, la formazione e la sicurezza dei giovani come anche il loro sviluppo psicofisico. In deroga all'articolo 4 capoverso 1 OLL 5 le persone in formazione per la professione di impiegata di gastronomia standardizzata AFC/impiegato di gastronomia standardizzata AFC possono essere impiegate a partire dai 15 anni per i lavori pericolosi indicati sotto in conformità con il loro stato di formazione, purché l'azienda di tirocinio osservi le seguenti misure di accompagnamento concernenti la prevenzione.

Deroghe al divieto di svolgere lavori pericolosi (documento di riferimento: ordinanza del DEFR sui lavori pericolosi per i giovani; RS 822.115.2, stato: 12.01.2022)	
Articolo, lettera, numero	Lavoro pericoloso (definizione secondo l'ordinanza del DEFR RS 822.115.2)
Art. 3	Sforzo fisico
a)	La movimentazione manuale di carichi superiori a:
1.	15 kg per gli uomini e 11 kg per le donne fino a 16 anni,
2.	19 kg per gli uomini e 12 kg per le donne tra i 16 e i 18 anni.
Art. 4	Effetti fisici
a)	Lavoro costante a temperature ambiente tecnicamente indotte superiori a 30 °C o intorno e sotto 0 °C.
b)	Lavori con mezzi caldi o freddi che comportano un rischio elevato di infortuni sul lavoro o di malattie professionali.
g)	Lavorare con mezzi pressurizzati, cioè liquidi, vapori e gas.
h)	Lavori che comportano l'esposizione a radiazioni non ionizzanti
Art. 5	Agenti chimici con rischi fisici
a)	
2.	Gas infiammabili H220, H221
Art. 6	Agenti chimici con rischio tossicologico
a)	(a) lavorare con sostanze e preparati
2.	Corrosione cutanea (H314),
5.	Sensibilizzazione respiratoria (H334),
6.	Sensibilizzazione cutanea (H317)
Art. 8	Lavorare con attrezzature di lavoro pericolose
b)	Lavorare con attrezzature di lavoro che hanno parti in movimento sulle quali le aree pericolose non sono protette o sono protette solo da protezioni regolabili.
Art. 10.	Ambiente di lavoro con un elevato rischio di infortuni sul lavoro
a)	Lavori che comportano un rischio di caduta, soprattutto in postazioni di lavoro più alti rispetto al suolo.

Piano di formazione relativo all'ordinanza sulla formazione professionale di base
 Impiegata di gastronomia standardizzata AFC/Impiegato di gastronomia standardizzata AFC

Lavori pericolosi (sulla base delle competenze operative)	Pericoli	Cifra/e ³	Temi di prevenzione per la formazione / i corsi, l'istruzione e la sorveglianza	Misure di accompagnamento attuate dagli specialisti ² nell'azienda						
				Formazione/corsi per le persone in formazione			Istruzione delle persone in formazione	Sorveglianza delle persone in formazione		
				Formazione in azienda	Supporto CI	Supporto SP		Costante	Frequente	Occasionale
Immagazzinare, preparare mezzi ausiliari e derrate alimentari Progettare spazi, locali e la postazione di lavoro <i>PianoFor Campi di competenze operative: a2, b2, b4, b5; c1, c2; c3; d1, d5</i>	Movimentazione manuale di grandi carichi	3 ^a	- Tecniche di sollevamento e trasporto. - Utilizzare ausili adeguati per gli oggetti pesanti.	1° AT	1° AT	1° AT	Istruzione da parte di uno specialista ¹		1° AT	2° AT 3° AT
	Danno posteriore									
	Caduta, pericolo di caduta	10 ^a	- Utilizzare ausili di risalita sicuri. - Scale con marchio GS e appoggio sicuro.				Dimostrazione e applicazione pratica:			
	Manipolazione di sostanze pericolose per la salute (gas) e rischi di incendio/esplosione	5 ^a	- Quando si allestisce un punto vendita mobile con gas liquido, rispettare le norme dell'azienda e i mezzi ausiliari. - Stoccaggio e manipolazione di sostanze pericolose - Conoscere i simboli GHS - Scheda di sicurezza - Guida all'immagazzinamento di sostanze pericolose Aiuti: Suva BL 88135.I und 88316.I «Prima ragiona e poi solleva» CFSL LC 6802 «Cucina» CFSL LC 6801 «Office, servizio» Suva LC 67068.I «Bombole di gas» e istruzioni 84016.I CFSL BI 6209 «Non c'è infortunio senza causa!» Guida allo Stoccaggio di sostanze pericolose							
Immagazzinare derrate alimentari nel locale di congelazione <i>PianoFor Competenza operativa: b2; b4; b5</i>	Temperatura ambiente fredda	4 ^a	- Indossare correttamente i DPI appropriati	1° AT	1° AT	1° AT	Istruzione da parte di uno specialista Fornire DPI	1° AT		2° AT 3° AT

² È considerato specialista il titolare di un attestato federale di capacità, di un certificato federale di formazione pratica o di una qualifica equivalente nel campo della persona in formazione.

³ Cifre secondo la lista di controllo SECO «Lavori pericolosi nella formazione professionale di base».

Preparazione e approntamento di pietanze <i>PianoFor Competenza operativa: a2; c2; c4;</i>	Combustione	4b	- Manipolare utensili e ausili caldi, anche vuoti (paddle, olio per friggere).	1° AT	1° AT 2° AT 3° AT	1° AT	Istruzione da parte di uno specialista ¹	1° AT	2° AT 3° AT	
	Bruciature	4g	- Quando si apre il forno a convezione/lavastoviglie, girare la testa di lato. Ausili per l'uso (torcia, guanti)				Dimostrazione e applicazione pratica:			
	Ferite da taglio/trapano	8b	- Coltelli per la manipolazione; tagliere antiscivolo Manipolazione di macchine con parti mobili affilate (ad es. affettatrici, tritacarne, fulmini).							
	Irradiazione di campi magnetici in dispositivi a induzione	4h	- Le donne incinte o le persone con pacemaker non devono essere esposte ai campi magnetici. Aiuti: Istruzioni per l'uso e la manutenzione e dichiarazione di conformità CE del produttore CFSL LC 6803 «Coltelli in cucina» CFSL LC 6802 «Cucina» CFSL BI 6209 «Non c'è infortunio senza causa!»							
Pulizia di spazi e locali, postazione di lavoro, apparecchiature e mezzi ausiliari <i>PianoFor Campi di competenze operative: b4; c4; d1;</i>	Ustioni chimiche/irritazione cutanea	6 ^a	- Luogo di stoccaggio/accesso Schede di sicurezza. - Manipolazione di sostanze pericolose. Indossare correttamente gli indumenti e i DPI adeguati (maschera protettiva, occhiali, guanti, grembiuli, calzature adeguate). Simboli GHS.	1° -3° AT	1° -3° AT	1° -3° AT	Istruzione da parte di uno specialista ¹	1° AT	2° AT 3° AT	
	Ingestione di sostanze chimiche		- Elenco delle categorie di pericolo delle sostanze chimiche e delle vie di esposizione sulla postazione di lavoro (orale, cutanea e inalatoria). - Obbligo e responsabilità del tirocinante in materia di sicurezza e protezione (mezzi di prevenzione tecnica, DPI, sicurezza di terzi).				Dimostrazione e applicazione pratica:			
	Inalazione di vapori nocivi						Accesso all'area di stoccaggio dei materiali pericolosi e utilizzo solo dopo aver ricevuto istruzioni.			
	Detergenti Pericolo di incendio o di esplosione		1. misure di aiuto.				Fornire personalmente l'equipaggiamento protettivo al discente e garantirne l'uso.			

Piano di formazione relativo all'ordinanza sulla formazione professionale di base
 Impiegata di gastronomia standardizzata AFC/Impiegato di gastronomia standardizzata AFC

		<p>Aiuti:</p> <p>Schede di sicurezza / Piano di pulizia dell'azienda.</p> <p>Suva B 11030.I «Gefährliche Stoffe. Was man darüber wissen muss»</p> <p>Video di Suva sul tema «Protezione contro le esplosioni e gli incendi» su www.suva.ch</p> <p>Volantino Cheminfo «La scheda di sicurezza dei prodotti chimici»</p> <p>Suva pagine di informazioni 44074.I «Protezione della pelle sul lavoro»</p> <p>Suva LC 67035.I «Protezione della pelle sul lavoro»</p> <p>Suva LC 67117.I «Sicurezza sul lavoro ristorazione»</p> <p>Suva LC 67181.D «Sicurezza nelle celle frigorifere»</p> <p>CFSL BI 6209 «Non c'è infortunio senza causa!»</p> <p>SECO B 710.245.i «Protezione della salute nell'uso di prodotti chimici in azienda»</p> <p>www.chematwork.ch</p>								
--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--

Legenda:

CI: corsi interaziendali, **SP:** scuola professionale **AT:** anno di tirocinio

PianoFor Piano di formazione

CFSL: Commissione federale di coordinamento per la sicurezza sul lavoro CFSL; BI: Bollettino d'informazione; BL: Breve lezione; LC: Lista di controllo
 simboli GHS: «Globally Harmonized System»; simboli di pericolo / simboli di sostanze pericolose

