EP Esame pratico: Impiegata/Impiegato in comunicazione alberghiera AFC 2025: Protocollo dell'esperto 1

Esame Nr.:	EXA00145--606478
Data d'esame:	01.01.2025
Preliminari d'esame:	0
Combi d'esame:	tutti i dazi
Nr. candidato:	M-03
Titolo:	Sig.ra
Candidato:	Anna Demo
Luogo d'esame:	___ ___
Posto di lavoro:	1
Esperto 1:	_____ _____
Esperto 2:	_____ _____
Resp. Esame 1:	_____ _____
Resp. Esame 2:	_____ _____

Impiegata/o in comunicazione alberghiera AFC, esame prat., 2025	Passagio: 0	Esperto 1: _____ _____
Candidato: Sig.ra Anna Demo / 01.01.2025	Nr. cand.: M-03	Esperto 2: _____ _____

Inizio dell'esame

Nr.	Aspetto	Criterio	Osservazione	Penalità						Totale penaliz.	A esaminare
1.1	Aspetto esteriore	Aspetto esteriore curato	Profumo discreto, nessun odore corporeo percettibile	0	1	2					☑
		Unghie curate	Unghie conformemente alla convocazione della sede degli esami	0	1	2					
		Capelli curati		0	1	2					
		Anelli, gioielli conformemente alla sede d'esame		0	1	2					
1.2	Divisa da lavoro	Abbigliamento secondo le direttive della sede d'esame	Es. pantaloni eleganti, gonna, blazer, camicia e gilet da donna	0	1	2					☑
		Targhetta con il nome	Deve essere corretto e ben visibile	0		2					
1.3	Affidabilità	Si presenta puntualmente all'esame		0		2					☑
		Rispetta gli orari (1 min. dopo l'orario fissato è considerato ritardo)	O Back office O Front office O Economia domestica O F&B O Colloquio professionale Tutte le scadenze rispettate = 0; 1 scadenza non rispettata = 1; 2 e più scadenze non rispettate = 2 Superamento di 10 min. del tempo assegnato = 4	0	1	2			4		
		Altro materiale	Completo conformemente all'offerta	0		2					
1.4	Forme comportamentali	Incontra con empatia e rispetto gli altri candidati e i collaboratori	Sorriso gradevole, contatto visivo	0	1	2					☑
		Forme comportamentali adeguate nei confronti dei periti	Si rivolge con forma di cortesia / con tu, nome corretto dell'ospite	0	1	2					

Back office

Nr.	Aspetto	Criterio	Osservazione	Penalità						Totale penaliz.	A esaminare
2.1	Accogliere una prenotazione nella prima lingua nazionale	Riceve la prenotazione secondo le direttive della sede d'esame	Risponde al telefono dopo al massimo 3 squilli oppure dopo 10 secondi, rispetta il Corporate Communication Standard (CCS), si presenta con il proprio nome	0	1	2					☑
		Menziona almeno due volte il nome dell'ospite	La ripetizione del nome dell'ospite appare naturale e appropriata	0	1	2					
		Chiede / conferma tutte le informazioni relative all'evento	Si informa sul nome degli ospiti, data di arrivo, durata del soggiorno ecc.	0	1	2					
		Verifica la disponibiltà / capacità di utilizzo per la prenotazione	Verifica attivamente l'occupazione dell'albergo	0		2					
		Comunica il tipo di camera e il tipo di letto	Esamina l'upgrade in caso di overbooking della categoria, propone almeno 2 tipi di categoria. Applica il prezzo corretto conformemente all'offerta	0	1	2					
		Comunica il prezzo	Menziona in modo chiaro e comprensibile il prezzo della camera	0	1	2					
		Applica il prezzo corretto conformemente alle direttive	Menziona il prezzo corretto MPS/listino prezzi	0		2					
		Offre attivamente dei servizi(Focus: stupire, meravigliare gli ospiti)	Proposte specifiche di offerte per cani, bambini, storytelling ecc.	0	1	2			5		
		Verifica attivamente la possibilità di una cross-selling e ne propone una pertinente		0	1	2					
		Verifica attivamente la possibilità di una up-selling e ne propone una pertinente		0	1	2					

Prenotazione (tempo indicativo 105 minuti)

2.2	Media e mezzi di comunicazione - Offerta	Presentazione della lettera accompagnatoria	Concerne / oggetto, utilizza il nome del destinatario, inizia con una frase di saluto, ringraziamento, chiusura	0	1	2					☑
		Allestisce un'offerta per l'evento con gli ospiti	Il contenuto dell'offerta coincide con il colloquio. Dedurre 1 punto per ogni differenza riscontrata	0	1	2	3	4	5		
		Presentazione dell'offerta	Titolo, aspetto generale, testo senza utilizzo di caratteri diversi, riferimento alle condizioni generali (CG)	0	1	2					
		Ortografia corretta dell'offerta per l'evento con gli ospiti	Ortografia, punteggiatura 0-1 errore = 0 pt. 2-3 errori = 1 pt. 4-5 errori = 2 pt. più di 5 errori = 5 pt.	0	1	2			5		
		Allestire la conferma della prenotazione	Condizioni di annulllamento, categoria di camera, prezzo, garanzia, rappresentazione ed errori di ortografia0-1 errore = 0 pt. 2 errori = 1 pt. 3 errori = 2 pt. più di 3 errori= 5 pt.	0	1	2			5		

Il processo di valutazione expert admin ed il programma Expert Admin sono protetti da copyright. © 2025 by Inforis AG

Back office

Nr.	Aspetto	Criterio	Osservazione	Penalità			Totale penaliz.	A esaminare
2.3	Accogliere una prenotazione in inglese (terza lingua)	Accoglie la prenotazione secondo le direttive della sede d'esame	Risponde al telefono dopo al massimo 3 squilli oppure dopo 10 secondi, rispetta il CCS, si presenta con il proprio nome	0	1	2		☑
		Menziona almeno due volte il nome dell'ospite	La ripetizione del nome dell'ospite appare naturale e appropriata	0	1	2		
		Chiede / conferma tutte le informazioni relative all'evento	Si informa sul nome degli ospiti, data di arrivo, durata del soggiorno ecc.	0	1	2		
		Verifica la disponibilità / la capacità di utilizzo per la prenotazione	Verifica attivamente l'occupazione dell'albergo	0		2		
		Comunica il tipo di camera, il tipo di letto, le particolarità	Esamina l'upgrade in caso di overbooking dela categoria, offre almeno 2 tipi di categoria. Utilizza il prezzo corretto conformemente all'offerta	0	1	2		
		Comunica il prezzo	Menziona in modo chiaro e comprensibile il prezzo della camera	0	1	2		
		Vende attivamente la prestazione di mercato (il servizio)	Propone almeno due servizi (solo 1 = 1 pt., 0 = 2 pt.)	0	1	2		
		Consulenza proattiva, individuale degli ospiti (meravigliare gli ospiti)	La consulenza degli ospiti in lingua inglese è comprensibile	0	1	2		
2.4	Vendite supplementari / cross-selling	Verifica attivamente la possibilità di una cross-selling e ne propone una pertinente		0	1	2		☑
		Verifica attivamente la possibilità di una up-selling e ne propone una pertinente		0	1	2		

Comunicazione

2.5	Comunicazione orientata alla domanda e all'obiettivo nella prima lingua nazionale	Applica standard di comunicazione definiti	Chiede il nome degli ospiti e, se necessario, ne verifica la correttezza	0	1	2		☑
		Conferisce una nota personale alla comunicazione	Comunica con empatia e in modo personalizzato	0	1	2		
		Applica attivamente le regole della comunicazione	Ascolta attentamente, non interrompe l'ospite	0	1	2		
2.6	Comunicazione orientata alla domanda e all'obiettivo nella terza lingua	Applica standard di comunicazione definiti	Chiede il nome degli ospiti e, se necessario, ne verifica la correttezza	0	1	2		☑
		Conferisce una nota personale alla comunicazione	Comunica con empatia e in modo personalizzato	0	1	2		
		Applica attivamente le regole della comunicazione	Ascolta attentamente, non interrompe l'ospite	0	1	2		

Prenotazione (tempo indicativo 5 min.)

2.7	Utilizzo programma informatico per prenotazioni	Applica correttamente il sistema di prenotazione	Sicurezza nella manipolazione acquisita dopo un'intensa esercitazione	0	1	2		☑
		Inserisce correttamente la prenotazione nel relativo sistema		0		2		

Il processo di valutazione expert admin ed il programma Expert Admin sono protetti da copyright. © 2025 by Inforis AG

Back office

Nr.	Aspetto	Criterio	Osservazione	Penalità						Totale penaliz.	A esaminare
Feedback degli ospiti (tempo indicativo 20 min.)											
2.8	Gestire il feedback di un ospite predefinito nella prima lingua nazionale	Misure all'esterno dell'azienda: reazione pertinente, linguisticamente adeguata sulla piattaforma esterna	Affronta il reclamo, dà un tocco personale alla sua risposta	0	1	2					☑
		Rivolgersi all'ospite in modo coerente		0		2					
		Ringraziarlo per aver espresso la propria opinione		0		2					
		Accoglienza positiva e sua applicazione come forma di pubblicità	Può essere utilizzato per l'ottimizzazione	0		2					
		Risposta neutra nei confronti del reclamo		0		2					
		Grammatica	Ortografia e regole della virgola 0-1errore = 0 pt 2-3 errori = 1 pt 4-5 errori = 2pt più di 5 errori = 5 pt	0	1	2			5		
		Tutti i punti sono stati rilevati		0		2					
2.9	Gestire il feedback di un ospite predefinito nella terza lingua	Misure all'esterno dell'azienda: reazione pertinente, linguisticamente adegata sulla piattaforma esterna		0	1	2					☑
		Rivolgersi all'ospite in modo coerente		0		2					
		Ringraziarlo per aver espresso la propria opinione		0		2					
		Accoglienza positiva e sua applicazione come forma di pubblicità	Può essere utilizzato per l'ottimizzazione	0		2					
		Risposta neutra nei confronti del reclamo		0		2					
		Grammatica	Ortografia e regole della virgola 0-1 errore = 0 pt 2 errori = 1 pt 4-5 errori = 2 pt più di 5 errori e= 5 pt	0	1	2			5		
		Tutti i punti sono stati rilevati		0		2					
Organizzazione (tempo indicativo 15 min.)											
2.10	Punti di collegamento / transizione da un reparto all'altro	Riconosce i punti rilevanti per i singoli settori di una prenotazione effettuata e li comunica ai servizi competenti	Consulta il piano delle attività giornaliere dei diversi reparti	0	1	2					☑
		Riconosce i punti rilevanti del feedback di un ospite e li trasmette ai servizi competenti		0	1	2					
		Nella comunicazione aziendale interna la terminologia professionale è riconoscibile e usata correttamente	Terminologia specifica del back office, per es. letto TWIN	0	1	2					

Il processo di valutazione expert admin ed il programma Expert Admin sono protetti da copyright. © 2025 by Inforis AG

Back office

Nr.	Aspetto	Criterio	Osservazione	Penalità						Totale penaliz.	A esaminare
2.11	Media e mezzi di comunicazione - Supporto pubblicitario	Allestisce un supporto pubblicitario valido per ulteriori eventi con gli ospiti	Modello o principio AIDA, appropriato come mezzo pubblicitario, indicazioni corrette	0	1	2					☑
		Direttive sul contenuto del supporto pubblicitario attuate correttamente	Risulta la prestazione di mercato definita, risulta il riferimento alle condizioni generali CG	0	1	2					
		Presentazione del supporto pubblicitario	Sono rispettati titolo, aspetto generale e direttive concernenti il formato	0	1	2					
		Ortografia del supporto pubblicitario corretta	Ortografia, punteggiatura 0-1 errore = 0 pt. 2-3 errori = 1 pt. 4-5 errori = 2 pt. più di 5 errori = 5 pt.	0	1	2			5		
		Corporate identity	La corporate identity viene attuata correttamente	0		2					
2.12	Aiuto da parte dei periti	Richiesta d'aiuto	Il candidato chiede aiuto al perito d'esame / al direttore degli esami	0	1	2					☑
		Il perito d'esame deve intervenire	In caso di rischio d'infortunio, usura dispendiosa di materiale o danno alle macchine	0	1				5		
2.13	Incompleto	Non ha concluso per colpa propria i lavori nel back office	100% = 0 80% = 1 60% = 2 40% = 3 fino a 20% = 4 nessuna reazione = 5 Offerta non allestita, volantino non allestito, conferma in INGL non allestita, feedback degli ospit in TED, manca la registrazione nel PMS	0	1	2	3	4	5		☑
2.14	Qualità dei lavori nel back office (impressione generale della performance)	Saper offrire ospitalità	Buono = 0 soddisfacente = 2 insoddisfacente = 2	0	1				5		☑
		Qualità dei testi elaborati dal punto di vista dell'ospite	Buono = 0 soddisfacente = 2 insoddisfacente = 2	0	1				5		
		Comunicare in modo ottimale (oralmente e per iscritto)	Buono = 0 soddisfacente = 2 insoddisfacente = 2	0	1				5		

Front office

Nr.	Aspetto	Criterio	Osservazione	Penalità						Totale penaliz.	A esaminare
Preparazione											
3.1	Check-in a breve termine eseguito a regola d'arte	Preparazione dell'accesso alla stanza (ad.es. chiavi, cara, cellulare ecc.)		0		2					☑
		Il modulo di registrazione è pronto e compilato	Il modulo di registrazione è pronto e sono disponibili tutte le indicazioni	0	1	2					
		Informazioni per un riferimentio personale con l'ospite	Per es. mappa del sito dell'albergo ecc.	0	1	2					
Svolgimento check-in											
3.2	Accoglienza, saluto degli ospiti	Dialogo adeguato per salutare gli ospiti	Porgere il benvenuto, informarsi su nome e lingua, viaggio gradevole, empatia ...	0	1	2					☑
		Conferma della prenotazione effettuata	Categoria della camera, numero di persone, periodo, arrangement	0	1	2					
		Spiegazione dell'offerta		0	1	2					
		Consegna della chiave della camera	Il numero della camera coincide con il numero registrato nel PMS	0	1	2					
		Richiesta e consegna di materiale supplementare / informazioni		0	1	2					
		Requisiti per prestazioni di supporto	Bagagli, parcheggiare l'automobile, assistenza per bambini e animali	0	1	2					
		Vendita di offerte supplementari, cross-selling, storytelling	Es. raccomandazione attiva del proprio ristorante, dell'area spa ecc.	0	1	2					
		Mezzi di pagamento	Il mezzo di pagamento è stato menzionato	0	1						
		Rielaborazione / aggiornamento del PMS	Check-in effettuato, indirizzo autorizzato, up-selling registrati, modifiche effettuate	0	1	2					
3.3	Comunicazione non verbale	Mimica	Autentico, empatico	0	1	2					☑
		Gestualità	Nessun gesto offensivo	0	1	2					
		Contatto visivo	Garantire la presenza nei confronti dell'ospite	0	1	2					
		Linguaggio del corpo	Portamento eretto e sicuro, postura invitante	0	1	2					
3.4	Comunicazione paraverbale	Volume di voce adeguato all'interlocutore	Si esprime con un volume di voce sufficientemente alto e comprensibile	0	1	2					☑
		Tono di voce, inflessione	Motivante, trascinatore	0	1	2					
		Sottolineatura di singole parole o parti di frasi	Sottolinea le parole chiave importanti per l'ospite	0	1	2					
		Ritmo di dizione adeguato all'interlocutore	Il ritmo di dizione rispetta la competenza linguistica dell'ospite	0	1	2					

Il processo di valutazione expert admin ed il programma Expert Admin sono protetti da copyright. © 2025 by Inforis AG

Front office

Nr.	Aspetto	Criterio	Osservazione	Penalità			Totale penaliz.	A esaminare
3.5	Comunicazione verbale adeguata	Comunicazione fluida		0		2		☑
		Formulazioni comprensibili		0	1	2		
		Si rivolge agli ospiti con il rispettivo cognome		0		2		
		Scelta delle parole adeguata all'età e al ruolo dell'interlocutore		0	1	2		
3.6	Utilizzo 2a lingua nazionale (DE FR IT), cerchiare per favore	Comunicazione fluida		0		2		☑
		Formulazioni corrette e comprensibili		0	1	2		
		Le formulazioni sono adeguate all'età e al ruolo dell'interlocutore		0	1	2		
3.7	Utilizzo 3a lingua (inglese)	Comunicazione fluida		0		2		☑
		Formulazioni corrette e comprensibili		0	1	2		
		Le formulazioni sono adeguate all'età e al ruolo dell'interlocutore		0	1	2		
3.8	Assistere gli ospiti / stupire gli ospiti	Presta assistenza agli ospiti in attesa con empatia, cortesia e premura	Es. offre qualcosa da bere agli ospiti	0	1	2		☑
		Con la sua presenza trasmette la sensazione di ospitalità	Menziona almeno due volte il nome dell'ospite	0	1	2		
		Agli ospiti in attesa dà la sensazione di essere sempre disponibile		0	1	2		

Il processo di valutazione expert admin ed il programma Expert Admin sono protetti da copyright. © 2025 by Inforis AG

Front office

Chiusura

Nr.	Aspetto	Criterio	Osservazione	Penalità						Totale penaliz.	A esaminare
3.9	Check-out degli ospiti e commiato	Si informa se gli ospiti sono soddisfatti		0	1	2					☑
		Redige la fattura degli ospiti	Fattura corretta e completa	0		2					
		Spiega la fattura degli ospiti	Ha spiegato prezzi di base e costi supplementari	0	1	2					
		Utilizza correttamente il mezzo di pagamento, le corrispondenti pezze giustificative e rielabora / aggiorna il PMS		0	1	2					
		Svolge un'attività di vendita supplementare	Chiosco, omaggi / regali	0	1	2					
		Prendere commiato dagli ospiti	Piccolo omaggio o regalo, farsi consegnare la chiave	0	1	2					
		Menziona almeno due volte il nome dell'ospite	La ripetizione del nome dell'ospite appare naturale e appropriata	0	1	2					
		Proporre supporto / assistenza	Provvede a far ritirare i bagagli, prenota il taxi ...	0	1	2					
3.10	Gestione dei reclami	Accoglie gentilmente reclami, richieste e suggerimenti degli ospiti		0	1	2					☑
		Tratta i reclami stemperando la tensione		0	1	2					
		Tratta reclami, richieste e suggerimenti secondo le direttive della sede d'esame		0	1	2					
		Se necessario, inoltra con empatia e in modo appropriato reclami, richieste e suggerimenti		0	1	2					
3.11	Assistenza dopo il check-out	Trarre informazioni dal colloquio di reclamo con l'ospite	Assicura le conoscenze acquisite nella gestione dei reclami	0	1	2					☑
		Registrare nel software dell'albergo le informazioni supplementari acquisite	Richieste, bisogni degli ospiti	0	1	2					
		Lavori finali con il software dell'albergo	Check out dell'ospite effettuato nel PMS	0		2					
3.12	Aiuto da parte dei periti	Richiesta d'aiuto	Il candidato chiede aiuto al perito d'esame / al direttore degli esami	0	1	2					☑
		Il perito d'esame deve intervenire	In caso di rischio d'infortunio, usura dispendiosa di materiale o danno alle macchine	0	1				5		
3.13	Incompleto	Non ha concluso per colpa propria i lavori nel front office	100% = 0 80% = 1 60% = 2 40% = 3 fino a 20% = 4 nessuna reazione = 5	0	1	2	3	4	5		☑

Il processo di valutazione expert admin ed il programma Expert Admin sono protetti da copyright. © 2025 by Inforis AG

Impiegata/o in comunicazione alberghiera AFC, esame prat., 2025	Passagio: 0	Esperto 1: _____ _____
Candidato: Sig.ra Anna Demo / 01.01.2025	Nr. cand.: M-03	Esperto 2: _____ _____

Front office

Nr.	Aspetto	Criterio	Osservazione	Penalità					Totale penaliz.	A esaminare
3.14	Qualità dei lavori nel front office (impressione generale della performance)	Saper offrire ospitalità	Buono = 0 soddisfacente =1 insoddisfacente = 2	0	1			5		☑
		Comunicare in modo ottimale (oralmente e per iscritto)	Buono = 0 soddisfacente = 1 insoddisfacente = 2	0	1			5		

Economia domestica

Nr.	Aspetto	Criterio	Osservazione	Penalità			Totale penaliz.	A esaminare
Tempo indicativo 15 min.								
4.1	Standard della camera / check dell'ospite in arrivo	Controlla le camere per la pulizia secondo le direttive della sede d'esame	Come lista di controllo impiega un documento con le direttive per	0		2		☑
		Controllo della camera completo per quanto concerne la tecnica	#NAME?	0	1	2		
		Applica misure di correzione	Pulizia impronte digitali, duvet, prospetto ecc.	0	1	2		
4.2	Decorazione / organizzazione / richieste degli ospiti	È in sintonia con l'evento	Fiori, cartoline, mezzi ausiliari, profumo, musica di sottofondo	0	1	2		☑
		Garantire le richieste specifiche degli ospiti	Richieste secondo la prenotazione, es. ciotola per cane, letto per bambino, bevanda, decorazione romantica	0	1	2		
Sistemazione del settore ospiti (tempo indicativo 15 min.) WC - lavabo - specchio - fienstre - pavimento (p.f. cerchiare)								
4.3	Standard GHP	Svolgimento a regola d'arte dell'attività di pulizia		0	1	2		☑
		Prodotti di pulizia a disposizione: campo d'applicazione corretto		0	1	2		
		Comprova i lavori effettuati nel documento giustificativo		0		2		
		Igiene delle mani	Colore corretto dei diversi strofinacci	0		2		
		Gestione degli oggetti trovati	Gestione corretta degli oggetti trovati	0		2		
		Riparazioni / danneggiamenti	Le riparazioni e i danneggiamenti vengono accolti e segnalati	0		2		
4.4	Economicità	Impiego dei prodotti per la pulizia (detergenti) secondo le direttive della sede d'esame, detergenti adattati al grado di sporcizia		0	1	2		☑
		Supplementi per gli ospiti adattati al numero di persone presenti	Biancheria da letto, asciugamani, acqua minerale, supplementi per gli ospiti	0	1	2		
		Efficienza energetica:	Luci, finestre, arieggiare i locali	0	1	2		
		Efficienza idrica: l'acqua scorre soltanto durante l'effettivo processo di pulizia		0	1	2		
4.5	Protezione dell'ambiente e sostenibilità	Separazione dei rifiuti secondo le direttive della sede d'esame	Separa i rifiuti a regola d'arte	0	1	2		☑

Il processo di valutazione expert admin ed il programma Expert Admin sono protetti da copyright. © 2025 by Inforis AG

Impiegata/o in comunicazione alberghiera AFC, esame prat., 2025	Passagio: 0	Esperto 1: _____ _____
Candidato: Sig.ra Anna Demo / 01.01.2025	Nr. cand.: M-03	Esperto 2: _____ _____

Economia domestica

Nr.	Aspetto	Criterio	Osservazione	Penalità						Totale penaliz.	A esaminare
4.6	Sicurezza sul lavoro	Sostanze pericolose	Prima dell'uso consulta i simboli GHS (sistema globale armonizzato)	0		2					☑
		Lavora applicando i principi di prevenzione degli infortuni	L'equipaggiamento di protezione personale è utilizzato in caso di necessità	0	1	2					
4.7	Organizzazione del lavoro	Lavora in funzione degli obiettivi perseguiti	Le fasi di lavoro sono attuate in modo strutturato e armonioso	0	1	2					☑
		Controllo finale	Occhiata di controllo effettuata, applica le misure di correzione	0	1	2			5		
4.8	Aiuto da parte dei periti	Richiesta d'aiuto	Il candidato chiede aiuto al perito d'esame / al direttore degli esami	0	1	2					☑
		Il perito d'esame deve intervenire	In caso di rischio d'infortunio, usura dispendiosa di materiale o danno alle macchine	0	1				5		
4.9	Incompleto	Non ha concluso i lavori per colpa propria	100% = 0 80% = 1 60% = 2 40% = 3 fino a 20% = 4 nessuna reazione = 5	0	1	2	3	4	5		☑

Food & Beverage

Nr.	Aspetto	Criterio	Osservazione	Penalità						Totale penaliz.	A esaminare
Igiene personale - gestione sostenibile del magazzino - accettazione della merce (tempo indicativo 5.1 - 5.4 15 min.)											
5.1	Igiene delle mani	All'inizio del lavoro cerca una postazione per lavare le mani		0				4			☑
		Lava le mani seguendo la procedura corretta	Svolgimento secondo le direttive della sede d'esame per l'igiene dei collaboratori	0		2					
		Rispetta il tempo d'applicazione della soluzione disinfettante secondo il prodotto	Si informa preventivamente sul tempo d'applicazione e lo rispetta	0		2					
5.2	Preparare il magazzino / controllo degli spazi di deposito	Verifica la separazione in zone della merce presente in azienda	Attesta le differenze / gli scostamenti nel documento di verificaErrori: 25% = 1 punto 50% = 2 punti 75% = 3 punti oltre il 75% = 4 punti	0	1	2	3	4			☑
		Verifica la datazione della merce presente in azienda	Attesta le differenze / gli scostamenti nel documento di verificaErrori: 25% = 1 punto 50% = 2 punti 75% = 3 punti oltre il 75% = 4 punti	0	1	2	3	4			
Componenti principali scelti per l'evento / in base alla lista delle pietanze: ..... (p.f. inserire)											
5.3	Accettare la merce in arrivo	Verifica: CCP temperatura (punti di controllo critici)		0	1	2					☑
		Verifica: CCP tempo (punti di controllo critici)		0	1	2					
		Verifica: CCP inquinamento / sporcizia		0	1	2					
		Verifica: CCP dichiarazione		0	1	2					
		Adotta misure aziendali in caso di differenze / mancanze	Iscrizione nel giustificativo	0	1	2					
5.4	Corretto immagazzinamento della merce	Utilizzo di contenitori dell'azienda		0	1	2					☑
		Tipo di immagazzinamento corretto	Conservazione a freddo oppure a secco oppure in condizioni di surgelazione	0	1	2					
		Scritta corretta laddove necessario		0	1	2					
		Corretta separazione delle zone laddove necessario	Separazione pulito / non pulito	0	1	2					
		Principio FIFO corretto		0	1	2					

Il processo di valutazione expert admin ed il programma Expert Admin sono protetti da copyright. © 2025 by Inforis AG

Food & Beverage

Lavori nel settore ospiti (tempo indicativo 30 min.)

Nr.	Aspetto	Criterio	Osservazione	Penalità			Totale penaliz.	A esaminare
5.5	Predisporre la disponibilità del servizio	Rispetta / osserva l'igiene delle mani	Regolarmente laddove è pertinente	0		2		☑
		Prepara mezzi ausiliari per il settore di lavoro secondo la pianificazione del giorno	Blocchetto per ordinazioni, carte delle pietanze e delle bevande, sistema per raccogliere le comande ecc.	0	1	2		
		Prepara la mise en place per la postazione del servizio	Mollettoni, tovaglie, tovaglioli, bicchieri, posate ecc.	0	1	2		
		Conosce i punti critici di successo mentre apparecchia i tavoli	Se necessario, rifinire la pulizia di piatti e bicchieri e lucidare le posate	0	1	2		
5.6	Organizzare l'ambiente in funzione dell'evento	Decorazione dei tavoli	Conformemente dell'evento	0	1	2		☑
		Forma dei tovaglioli / piegatura	Conformemente dell'evento	0	1	2		
		Impressione generale dell'ambiente	In funzione delle circostanze	0	1	2		
5.7	Applicazione regole del servizio	Apparecchia in modo professionalmente corretto secondo l'evento	Coperto per menù allestito, modificato	0	1	2		☑
		Modo di procedere accurato, professionalmente corretto	Nessun contatto con le dita sui bordi dei bicchieri, sulle estremità delle posate	0	1	2		
		Lavora in modo efficiente	Gestione del tempo, percorsi, lavora con vassoio / plateau	0	1	2		
		Richiesta d'aiuto	Non è in grado di applicare autonomamente le direttive per i vari tipi di coperti	0	1	2		

Lavori con gli ospiti (tempo indicativo 70 min.)

5.8	Accoglienza degli ospiti	Accoglie gli ospiti secondo lo standard della sede d'esame	Gestione empatica degli ospiti	0	1	2		☑
		Viene organizzato il trasferimento degli ospiti fino all'albergo	Prendere in consegna i capi d'abbigliamento degli ospiti	0	1	2		
		Gli ospiti vengono accompagnati e sistemati al loro tavolo		0	1	2		

Il processo di valutazione expert admin ed il programma Expert Admin sono protetti da copyright. © 2025 by Inforis AG

Food & Beverage

Nr.	Aspetto	Criterio	Osservazione	Penalità						Totale penaliz.	A esaminare
5.9	Consulenza, vendita e assistenza agli ospiti	Si informa attivamente sulle richieste degli ospiti		0	1	2					☑
		Analizza e concretizza i bisogni degli ospiti tramite tecniche mirate di porre domande		0	1	2					
		Consiglia gli ospiti con competenza	Conosce la provenienza dei prodotti grezzi e le caratteristiche delle pietanze, conosce gli allergeni	0	1	2					
		Vende attivamente	Secondo le direttive della sede d'esame, applica lo storytelling	0		2		4			
		Propone vendite supplementari	Vendita (up-selling) mirata, in armonia con il tema dell'evento / carta del menù	0		2		4			
		Si occupa dei reclami degli ospiti / bisogni degli ospiti	Dimensione delle porzioni, preferenze, forme di dieta	0	1	2					
		Presta assistenza agli ospiti in attesa con empatia, cortesia e premura		0	1	2					
5.10	Servizio delle bevande / il gruppo di bevande: (……) p.f. inserire	Presenta il prodotto in caso di bisogno		0	1	2					☑
		Serve / versa da destra		0	1	2					
		Utilizza il bicchiere corretto		0	1	2					
		Serve / versa una quantità corretta		0	1	2					
		Sicurezza del servizio acquisita dopo un'intensa esercitazione	Velocità, tempistica, postura, mimica, gestualità responsabile	0		2		4			
		Richiesta di aiuto	Non è in grado di eseguire autonomamente il servizio bevande	0	1	2					
5.11	Servizio di ristorazione	Modifiche / ampliamenti dei coperti	Il coperto viene adattato in funzione dell'ordinazione di bevande e pietanze	0	1	2					☑
		A sinistra: pane, piatti di portata, vassoi		0	1	2					
		A destra: pietanze sul piatto, sparecchiare		0	1	2					
		Sicurezza nel servizio acquisita con un'intensa esercitazione	Velocità, tempistica, postura, mimica, gestualità responsabile, non fa cadere le posate sul pavimento	0		2		4			
		Richiesta di aiuto	Non è in grado di eseguire autonomamente il servizio di ristorazione	0	1	2					
5.12	Igiene del posto di lavoro (GHP)	Nessuna derrata alimentare fuori posto		0		2					☑
		Utensili da lavoro e per la pulizia	Panni di servizio, strofinacci, apribottiglia ecc.	0	1	2					
		Impressione generale della postazione di lavoro		0		2					

Il processo di valutazione expert admin ed il programma Expert Admin sono protetti da copyright. © 2025 by Inforis AG

Food & Beverage

Nr.	Aspetto	Criterio	Osservazione	Penalità						Totale penaliz.	A esaminare
5.13	Controllo delle pietanze in uscita: Portata principale	È in grado di riconoscere lo standard concettuale sul piatto	Reagisce se mancano parti della ricetta	0	1	2					☑
		La pietanza è disposta sul piatto in modo pulito e vendibile, in funzione dell'ospite	Reagisce se la disposizione sui piatti non è pulita o non appropriata per gli ospiti	0	1	2					
		Temperatura dei piatti	Reagisce se le pietanze calde vengono approntate su piatti freddi	0	1	2					
		È assicurata la gestione igienica	Nessun contatto con le dita, non starnutire sulle pietanze, nessuna sporcizia (capelli ecc.)	0	1	2					
5.14	Sistema di cassa	Fattura redatta correttamente in base alla camera	Importo della fattura corretto, controllo effettuato, chiusura corretta dei conti	0		2			5		☑

Commiato-sistemazione locale per gli ospiti (tempo indicativo 35 min.)

5.15	Prendere commiato dagli ospiti	Verifica se gli ospiti sono soddisfatti	Durante e al termine del servizio degli ospiti	0	1	2					☑
		Accompagna gli ospiti all'uscita	Aiuta l'ospite a vestirsi	0	1	2					
		Prende commiato dagli ospiti	Ringrazia per la visita, augura buon rientro a domicilio ecc.	0	1	2					
5.16	Pulizia finale del posto di lavoro (GHP)	Superfici di lavoro pulite		0	1	2					☑
		Stoviglie e posate sparecchiate		0	1	2					
		Tutti gli utensili presenti sulla postazione di lavoro sono risistemati o riposti	Es. rifiuti, scarti	0	1	2					
5.17	Aiuto da parte dei periti	Richiesta di aiuto	Il candidato chiede aiuto al perito d'esame / al direttore degli esami	0	1	2					☑
		Il perito deve intervenire	In caso di rischio d'infortunio, usura dispendiosa di materiale o danno alle macchine	0	1				5		
5.18	Incompleto	Non ha concluso i lavori per colpa propria	100% = 0 80% = 1 60% = 2 40% = 3 fino a 20% = 4 nessuna reazione = 5	0	1	2	3	4	5		☑
5.19	Qualità dei lavori nel reparto F & B(impressione generale della performance)	Saper offrire ospitalità	Buono = 0 soddisfacente = 1 insoddisfacente = 2	0	1				5		☑
		Pensare secondo un approccio reticolare	Buono = 0 soddisfacente = 1 insoddisfacente = 2	0	1				5		
		Comunicare in modo ottimale (oralmente e per iscritto)	Buono = 0 soddisfacente = 1 insoddisfacente = 2	0	1				5		

Impiegata/o in comunicazione alberghiera AFC, esame prat., 2025	Passagio: 0	Esperto 1: _____ _____
Candidato: Sig.ra Anna Demo / 01.01.2025	Nr. cand.: M-03	Esperto 2: _____ _____

Parte 1 colloquio di riflessione

Nr.	Aspetto	Criterio	Osservazione	Penalità						Totale penaliz.	A esaminare
6.1	Profilo di qualificazione	Percentuale di risposte sbagliate	Tutte giuste = 0 ca. 20% sbagliate = 1 ca. 40% sbagliate = 2 ca. 60% sbagliate = 3 ca. 80% sbagliate = 4 > 80% sbagliate = 5	0	1	2	3	4	5		☑
		Qualità delle risposte nel loro complesso	Buona = 0 Sddisfacente = 2 Insoddisfacente = 5	0		2			5		
6.2	Back office	Percentuale di risposte sbagliate	Tutte giuste = 0 ca. 20% sbagliate = 1 ca. 40% sbagliate = 2 ca. 60% sbagliate = 3 ca. 80% sbagliate = 4 > 80% sbagliate = 5	0	1	2	3	4	5		☑
		Qualità delle risposte nel loro complesso	Buona = 0 Sddisfacente = 2 Insoddisfacente = 5	0		2			5		
6.3	Front office	Percentuale di risposte sbagliate	Tutte giuste = 0 ca. 20% sbagliate = 1 ca. 40% sbagliate = 2 ca. 60% sbagliate = 3 ca. 80% sbagliate = 4 > 80% sbagliate = 5	0	1	2	3	4	5		☑
		Qualità delle risposte nel loro complesso	Buona = 0 Sddisfacente = 2 Insoddisfacente = 5	0		2			5		
6.4	Economia domestica	Percentuale di risposte sbagliate	Tutte giuste = 0 ca. 20% sbagliate = 1 ca. 40% sbagliate = 2 ca. 60% sbagliate = 3 ca. 80% sbagliate = 4 > 80% sbagliate = 5	0	1	2	3	4	5		☑
		Qualità delle risposte nel loro complesso	Buona = 0 Sddisfacente = 2 Insoddisfacente = 5	0		2			5		
6.5	F & B	Percentuale di risposte sbagliate	Tutte giuste = 0 ca. 20% sbagliate = 1 ca. 40% sbagliate = 2 ca. 60% sbagliate = 3 ca. 80% sbagliate = 4 > 80% sbagliate = 5	0	1	2	3	4	5		☑
		Qualità delle risposte nel loro complesso	Buona = 0 Sddisfacente = 2 Insoddisfacente = 5	0		2			5		
6.6	Comunicazione	Ascolta con attenzione		0		2					☑
		Integra le conoscenze acquisite nei colloqui		0		2					
		Comunica nel linguaggio professionale specifico		0		2					
		Utilizza la terminologia professionale in funzione del destinatario		0		2					
		Comunica in modo focalizzato, oggettivo	Con le sue affermazione arriva subito al punto	0		2					
		Riconosce e comunica le poprie carenze conoscitive all'interlocutore		0		2					
		Riconosce e comunica gli errori commessi all'interlocutore		0		2					

Impiegata/o in comunicazione alberghiera AFC, esame prat., 2025	Passagio: 0	Esperto 1: _____ _____
Candidato: Sig.ra Anna Demo / 01.01.2025	Nr. cand.: M-03	Esperto 2: _____ _____

Parte 2 colloquio professionale

Nr.	Aspetto	Criterio	Osservazione	Penalità						Totale penaliz.	A esaminare
7.1	Organizzazione strutturale	Percentuale di risposte sbagliate	Tutte giuste = 0 ca. 20% sbagliate = 1 ca. 40% sbagliate = 2 ca. 60% sbagliate = 3 ca. 80% sbagliate = 4 > 80% sbagliate = 5	0	1	2	3	4	5		☑
		Qualità delle risposte nel loro complesso	Buona = 0 Sddisfacente = 2 Insoddisfacente = 5	0		2			5		
7.2	Organizzazione in caso di emergenza	Percentuale di risposte sbagliate	Tutte giuste = 0 ca. 20% sbagliate = 1 ca. 40% sbagliate = 2 ca. 60% sbagliate = 3 ca. 80% sbagliate = 4 > 80% sbagliate = 5	0	1	2	3	4	5		☑
		Qualità delle risposte nel loro complesso	Buona = 0 Sddisfacente = 2 Insoddisfacente = 5	0		2			5		
7.3	Pianificazione del lavoro	Percentuale di risposte sbagliate	Tutte giuste = 0 ca. 20% sbagliate = 1 ca. 40% sbagliate = 2 ca. 60% sbagliate = 3 ca. 80% sbagliate = 4 > 80% sbagliate = 5	0	1	2	3	4	5		☑
		Qualità delle risposte nel loro complesso	Buona = 0 Sddisfacente = 2 Insoddisfacente = 5	0		2			5		
7.4	Impiego di strumenti organizzativi	Percentuale di risposte sbagliate	Tutte giuste = 0 ca. 20% sbagliate = 1 ca. 40% sbagliate = 2 ca. 60% sbagliate = 3 ca. 80% sbagliate = 4 > 80% sbagliate = 5	0	1	2	3	4	5		☑
		Qualità delle risposte nel loro complesso	Buono = 0 Sddisfacente = 2 Insoddisfacente = 5	0		2			5		
7.5	Reclutamento di collaboratori	Percentuale di risposte sbagliate	Tutte giuste = 0 ca. 20% sbagliate = 1 ca. 40% sbagliate = 2 ca. 60% sbagliate = 3 ca. 80% sbagliate = 4 > 80% sbagliate = 5	0	1	2	3	4	5		☑
		Qualità delle risposte nel loro complesso	Buona = 0 Sddisfacente = 2 Insoddisfacente = 5	0		2			5		
7.6	Piano di inserimento nel lavoro	Percentuale di risposte sbagliate	Tutte giuste = 0 ca. 20% sbagliate = 1 ca. 40% sbagliate = 2 ca. 60% sbagliate = 3 ca. 80% sbagliate = 4 > 80% sbagliate = 5	0	1	2	3	4	5		☑
		Qualità delle risposte nel loro complesso	Buona = 0 Sddisfacente = 2 Insoddisfacente = 5	0		2			5		
7.7	Controllo dell'orario di lavoro	Percentuale di risposte sbagliate	Tutte giuste = 0 ca. 20% sbagliate = 1 ca. 40% sbagliate = 2 ca. 60% sbagliate = 3 ca. 80% sbagliate = 4 > 80% sbagliate = 5	0	1	2	3	4	5		☑
		Qualità delle risposte nel loro complesso	Buona = 0 Sddisfacente = 2 Insoddisfacente = 5	0		2			5		
7.8	Partenza di un collaboratore	Percentuale di risposte sbagliate	Tutte giuste = 0 ca. 20% sbagliate = 1 ca. 40% sbagliate = 2 ca. 60% sbagliate = 3 ca. 80% sbagliate = 4 > 80% sbagliate = 5	0	1	2	3	4	5		☑
		Qualità delle risposte nel loro complesso	Buona = 0 Sddisfacente = 2 Insoddisfacente = 5	0		2			5		
7.9	Indici	Percentuale di risposte sbagliate	Tutte giuste = 0 ca. 20% sbagliate = 1 ca. 40% sbagliate = 2 ca. 60% sbagliate = 3 ca. 80% sbagliate = 4 > 80% sbagliate = 5	0	1	2	3	4	5		☑
		Qualità delle risposte nel loro complesso	Buona = 0 Sddisfacente = 2 Insoddisfacente = 5	0		2			5		
7.10	Chiusura della cassa	Percentuale di risposte sbagliate	Tutte giuste = 0 ca. 20% sbagliate = 1 ca. 40% sbagliate = 2 ca. 60% sbagliate = 3 ca. 80% sbagliate = 4 > 80% sbagliate = 5	0	1	2	3	4	5		☑
		Qualità delle risposte nel loro complesso	Buona = 0 Sddisfacente = 2 Insoddisfacente = 5	0		2			5		
7.11	Colloquio professionale	Percentuale di risposte sbagliate	Tutte giuste = 0 ca. 20% sbagliate = 1 ca. 40% sbagliate = 2 ca. 60% sbagliate = 3 ca. 80% sbagliate = 4 > 80% sbagliate = 5	0	1	2	3	4	5		☑
		Qualità delle risposte nel loro complesso	Buona = 0 Sddisfacente = 2 Insoddisfacente = 5	0		2			5		