

Serie 2021.1H

Conoscenze professionali / CCO 1 a 4

Esame parte 1

Candidati

Procedura di qualificazione

Impiegata/o di gastronomia  
standardizzata AFC

Cognome

Nome

N. candidata / candidato

Data

- Durata** 60 minuti per 14 esercizi
- Mezzi ausiliari** Nessun mezzo ausiliario (testi da consultare ecc.) autorizzato.
- Calcolatrice tascabile** Sono autorizzate solo calcolatrici con funzioni esclusivamente aritmetiche. Non sono autorizzate quelle programmabili o con funzioni di memoria.
- Apparecchi elettronici** I cellulari e altri apparecchi elettronici vanno spenti e consegnati alla persona che presiede l'esame.
- Mezzi per scrivere** Sono autorizzate penne a biglia o pennarelli non solubili. Non sono ammesse matite o pennarelli solubili (con possibilità di correzione).
- Valutazione** Il punteggio massimo è menzionato. Le risposte in soprannumero non sono valutate.
- Formulazione m/f** La forma femminile è sempre compresa in quella maschile.
- Fogli supplementari** Se necessario, utilizzate il foglio / i fogli inseriti dopo l'ultimo esercizio.

## Esercizi e punteggi di ogni posizione di valutazione

CCO 1 <i>Pianificare e organizzare processi</i>			CCO 2 <i>Approvvigionare e preparare prodotti</i>			CCO 3 <i>Presentare e vendere prodotti, consigliare ospiti</i>			CCO 4 <i>Garantire sostenibilità e sicurezza</i>		
Esc. n.	Pt. max.	Pt. eff.	Esc. n.	Pt. max.	Pt. eff.	Esc. n.	Pt. max.	Pt. eff.	Esc. n.	Pt. max.	Pt. eff.
1.1	3		1.6	2		1.10	7		1.13	3	
1.2	5		1.7	9		1.11	3		1.14	6	
1.3	4		1.8	2		1.12	6				
1.4	8		1.9	4							
1.5	4										
<b>Totale*</b>	<b>24</b>		<b>Totale*</b>	<b>17</b>		<b>Totale*</b>	<b>16</b>		<b>Totale*</b>	<b>9</b>	

\* I totali dei punti effettivi delle posizioni 1, 2, 3 e 4 del CCO (campo di competenza operativa) devono essere riportati sul foglio per il calcolo della nota finale.

Firma delle perite / dei periti d'esame

**Embargo:**

Questi esercizi d'esame **non possono essere utilizzati** a titolo esercitativo **prima del 1° maggio 2023**.

Esercizi d'esame realizzate da:  
Editore:

Commissione d'esame di Hotel & Gastro *formation* Svizzera, Weggis  
CSFO/SDBB, settore Procedura di qualificazione, Berna



1.1 Processo di controlling			
Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0,5 punti.			max.
Il vostro superiore vi fa ragionare su alcune affermazioni che riguardano concetti del controlling.			<b>3</b>
Indicate con una crocetta <input checked="" type="checkbox"/> quali affermazioni sono corrette e quali invece no.			eff.
Affermazione:	corretta	errata	.....
Il calcolo dell'inventario delle merci fa parte del processo di controlling.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Il controlling proattivo è uno strumento di gestione.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Il processo di controlling amplia il margine di azione dell'azienda.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Allo stesso tempo, il processo di controlling aumenta anche l'efficienza.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Una pianificazione fino a cinque anni viene denominata orizzonte di pianificazione strategica.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Con il termine unità dei costi si denomina il luogo che genera i costi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	





## 1.4 Indici aziendali

Di seguito trovate vari indici della vostra azienda per il mese di marzo con valori effettivi e valori a budget. Dati di riferimento: 80 posti a sedere, 20 collaboratori

	Budget in CHF	Budget in %	Effettivo in CHF	Effettivo in %	Differenza in CHF
Cifra d'affari netta	515'000.00		559'524.00		- 44'524.00
Costo delle merci	139'050.00	27,0	139'881.00	25,0	- 831.00
Margine lordo	375'950.00	73,0	419'643.00	75,0	- 43'693.00
Costo del personale	233'200.00	45,3	235'000.00	42,0	- 1'800.00
Margine di contribuzione 1	142'750.00	27,7	184'643.00	33,0	- 41'893.00

Indicazione per la valutazione: a) e b) per ogni formula corretta 1 punto, per ogni calcolo corretto 0,5 punti.

a) Stabilite la cifra d'affari per ogni posto a sedere e giorno come valore effettivo e come valore a budget.

Formula: .....

Cifra d'affari EFFETTIVA: .....

Cifra d'affari BUDGET: .....

b) Per ogni collaboratore stabilite il margine di contribuzione 1 come valore effettivo e come valore a budget.

Formula: .....

MC1-EFFETTIVO per ogni CO: .....

MC1-BUDGET per ogni CO: .....

c) Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 1 punto.

Per migliorare la situazione, completate le fasi mancanti e gli esempi.

Fasi di processo:	Esempi:
	Analizzare il rapporto delle assenze e il rapporto ore lavorative per appurare il motivo delle divergenze.
Decisione di adeguamento	
Attuazione delle decisioni	
	Esame delle cifre e dei rapporti per vedere se le misure hanno avuto effetto; altrimenti effettuare una nuova analisi.

max.

2

eff.

max.

2

eff.

max.

4

eff.

1.5 Rapporti		
Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0,5 punti.		max.
Gli indici citati nell'«Esercizio 1.4» mostrano che nessuno degli indici corrisponde al budget. Per appurare le cause di questa situazione consultate vari rapporti.		4
Mediante le lettere dalla A alla C, attribuite il rapporto alla affermazione corrispondente.		eff.
Affermazione:	Rapporto:	.....
Mi informo sulle pietanze apprezzate dagli ospiti. [ ]	A) Rapporto sugli articoli venduti	
In caso di divergenza tra il valore effettivo e il valore a budget è possibile che i calcoli siano errati. [ ]	B) Rapporto delle assenze collaboratori	
Va consultato quando i costi del personale sono troppo elevati. [ ]	C) Rapporto sul costo delle merci	
Una divergenza tra il valore effettivo e il valore a budget può essere riconducibile ad un clima aziendale non ottimale. [ ]		
Indica, tra l'altro, se gli acquisti sono stati fatti correttamente. [ ]		
Va consultato prima della conversione dell'azienda al convenience food. [ ]		
Mi permette di stabilire se la pietanza di punta ha raggiunto il break even point. [ ]		
Serve quale base quando intendo togliere delle pietanze dal menu. [ ]		

1.6 Tipi di taglio		
Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0,5 punti.		max.
Nella azienda volete offrire differenti pietanze a base di carne.		2
Tirando delle linee, collegate i tagli di manzo con la pietanza corrispondente.		eff.
Tagli di manzo:	Pietanza:	.....
Petto ☉	☉ Rib-eye steak	
Roastbeef ☉	☉ Rumpsteak	
Scamone ☉	☉ Bollito	
Reale di manzo ☉	☉ Costata	

1.7 Prodotti convenience		max.
Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta a) 0,5 punti, ogni motivazione corretta b) 1 punto.		9
<p>Nell'ambito di una formazione dei collaboratori rendete loro «appetibili» vantaggi dei prodotti convenience.</p> <p>a) Indicate con una crocetta <input checked="" type="checkbox"/> quali affermazioni sono corrette e quali invece no.</p> <p>b) Motivate ogni decisione con una frase.</p> <p>Affermazione: <span style="float: right;">corretta errata</span></p>		eff.
1.a) I processi lavorativi vanno costantemente controllati e messi in discussione per vedere se esistono prodotti da ottimizzare.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	.....
b) Motivazione: .....		
2.a) I lavori monotoni aumentano la motivazione poiché dovremmo sempre preparare tutto a fresco.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
b) Motivazione: .....		
3.a) La trasparenza dei costi dei prodotti convenience consente di pianificare meglio l'impiego dei collaboratori.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
b) Motivazione: .....		
4.a) Valutando l'impiego di un prodotto convenience, determinante dovrebbe essere se questo prodotto ha un valore aggiunto per l'ospite oppure no.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
b) Motivazione: .....		
5.a) I prodotti convenience comportano sempre un aumento del prezzo di vendita del prodotto finale.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
b) Motivazione: .....		
6.a) Ci si può concentrare maggiormente sulla preparazione/finitura anziché sulla pelatura.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
b) Motivazione: .....		

## 1.8 Metodi di cottura

Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0,5 punti.

Grigliare è un metodo di cottura che si presta ottimamente anche per il front-cooking. Al «Point of Sale» viene perciò usato durante l'apertura.

Tirando delle linee, collegate le affermazioni con gli effetti corrispondenti.

Affermazione:

Effetto:

Salare l'entrecôte  
à la minute ☉

☉ Per impedire che la carne sia  
troppo scura all'esterno e non  
ben cotta all'interno

La griglia deve essere  
calda e pulita ☉

☉ Impedisce la fuoriuscita  
dei succhi della carne

Non grigliare la carne  
appena tolta dal frigo ☉

☉ Pur preparandone una pasta  
con olio, sulla griglia calda le  
sostanze aromatizzanti possono  
bruciare prima di raggiungere il  
punto di cottura desiderato

Prima della cottura  
alla griglia, le erbe  
aromatiche fresche  
e le spezie triturate  
vanno strofinate  
via dalla carne ☉

☉ Per impedire che la carne si  
attacchi alla griglia e che non  
presenti il gusto di sostanze  
amare

max.

**2**

eff.

.....

**1.9 Bevande**

Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0,5 punti.

Un'attraente offerta di bevande implica conoscenze specialistiche delle differenti varietà di tè.

max.

**4**

Mediante le lettere dalla A alla D, attribuite le varietà di tè alle otto affermazioni.

eff.

Varietà di tè:

Affermazione:

- |                    |     |  |
|--------------------|-----|--|
| A) Tè nero         | [ ] | ...è mezzo fermentato.   |
| B) Tè Sencha       | [ ] | ...gli enzimi vengono disattivati mediante esposizione a vapori ad alte temperature. |
| C) Tè Oolong       | [ ] | Il tempo di fermentazione ammonta ca. a tre ore.                                     |
| D) Tè verde cinese | [ ] | Un tè nero aromatizzato al bergamotto è denominato Earl Grey.                        |
|                    | [ ] | Il Taiwan è noto per la produzione di questa varietà di tè.                          |
|                    | [ ] | ...viene prodotto in Giappone.   |
|                    | [ ] | ...va lasciato in infusione per al massimo due minuti a max. 80 °C.                  |
|                    | [ ] | ...gli enzimi vengono disattivati a secco in caldaie di rame.                        |

1.10 Quadrato della comunicazione / Fattori di disturbi nella comunicazione																							
<p>La vostra azienda intende promuovere una cultura positiva dei feedback. Perciò tenete una formazione con collaboratori che, in futuro, potrebbero venir impiegati al banco. Il vostro tema è «feedback costruttivo» in merito alla situazione: consegna incorretta dei banchi di lavoro.</p>		max. <b>2</b>																					
<p>a) <b>Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0,5 punti (quattro elementi).</b></p> <p>Formulate un messaggio in prima persona (messaggio-IO) riferito alla summenzionata situazione.</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>		eff.																					
<p>b) <b>Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0,5 punti (quattro elementi).</b></p> <p>Motivate la vostra affermazione formulata in modo costruttivo con riferimento alle dimensioni del quadrato della comunicazione di «Schulz von Thun».</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>		max. <b>2</b>																					
<p>c) <b>Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0,5 punti.</b></p> <p>Indicate con una crocetta <input checked="" type="checkbox"/> quali affermazioni sono corrette e quali invece no.</p> <table border="0"> <thead> <tr> <th>Affermazione:</th> <th>corretta</th> <th>errata</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Quando il responsabile della cucina e il responsabile degli acquisti concordano a livello oggettivo non sussiste alcun disturbo nella comunicazione.</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>I livelli della relazione e della rivelazione di sé sono identici.</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Mediante l'appello, il mittente informa il destinatario sulle sue aspettative.</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Con la rivelazione di me stesso manifesto al destinatario le sensazioni che provo.</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>A livello relazionale la comunicazione svolge un ruolo secondario, di conseguenza non può dare luogo a disturbi nella comunicazione.</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Comunico anche quando non mi esprimo a parole.</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>		Affermazione:	corretta	errata	Quando il responsabile della cucina e il responsabile degli acquisti concordano a livello oggettivo non sussiste alcun disturbo nella comunicazione.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	I livelli della relazione e della rivelazione di sé sono identici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mediante l'appello, il mittente informa il destinatario sulle sue aspettative.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Con la rivelazione di me stesso manifesto al destinatario le sensazioni che provo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	A livello relazionale la comunicazione svolge un ruolo secondario, di conseguenza non può dare luogo a disturbi nella comunicazione.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Comunico anche quando non mi esprimo a parole.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	max. <b>3</b>
Affermazione:	corretta	errata																					
Quando il responsabile della cucina e il responsabile degli acquisti concordano a livello oggettivo non sussiste alcun disturbo nella comunicazione.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																					
I livelli della relazione e della rivelazione di sé sono identici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																					
Mediante l'appello, il mittente informa il destinatario sulle sue aspettative.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																					
Con la rivelazione di me stesso manifesto al destinatario le sensazioni che provo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																					
A livello relazionale la comunicazione svolge un ruolo secondario, di conseguenza non può dare luogo a disturbi nella comunicazione.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																					
Comunico anche quando non mi esprimo a parole.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																					
		eff.																					

**1.11 Vendere / Consigliare gli ospiti**

Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0,5 punti.

Vi accorgete che, con domande mirate, i colleghi al «banco Italia» si impegnano a generare vendite.

Mediante le lettere dalla A alla D, attribuite le tecniche delle domande alle sei formulazioni.

Tecnica delle domande:

Formulazione:

- |                        |     |  |
|------------------------|-----|--|
| A) Domande aperte      | [ ] | Desidera l'insalata mista come antipasto?  |
| B) Domande chiuse      | [ ] | Quale contorno desidera con la sua piccata milanese?   |
| C) Domande suggestive  | [ ] | Con la sua insalata preferisce delle uova tritate oppure dell'erba cipollina finemente tagliata? |
| D) Domande alternative | [ ] | Quale bevanda desidera per accompagnare il suo pasto?  |
|                        | [ ] | Anche oggi prende sicuramente il tè freddo fatto in casa con il suo panino mediterraneo?         |
|                        | [ ] | Gradisce un gustoso espresso oppure un delizioso cappuccino?                                     |

max.

**3**

eff.

.....

1.12 Vendite supplementari		
Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 1 punto.		max.
Vi accorgete che, con domande mirate, i colleghi al «banco Italia» si impegnano a generare vendite supplementari.		6
Con differenti domande, elaborate un esempio per ogni tipo di vendita supplementare riferita ai prodotti indicati.		eff.
Prodotto:	Cross selling:	Upselling:
1. Piccata milanese con formaggio grattugiato	..... ..... ..... ..... .....	..... ..... ..... ..... .....
2. Latte macchiato	..... ..... ..... ..... .....	..... ..... ..... ..... .....
3. Insalata caprese	..... ..... ..... ..... .....	..... ..... ..... ..... .....

1.13 Garantire la sostenibilità e la protezione dell'ambiente		
Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0,5 punti.		max.
La vostra azienda di Slow Food è sinonimo di sostenibilità; di conseguenza si impongono dei riferimenti alla protezione dell'ambiente.		3
Indicate con una crocetta <input checked="" type="checkbox"/> quali affermazioni sono corrette e quali invece no.		eff.
Affermazione:	corretta	errata
Nel limite del possibile, acquistare prodotti della regione.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dare la preferenza a prodotti con marchi di sostenibilità.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Impiegare il più possibile detersivi ad altissimo potere detergente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se possibile, acquistare pesce surgelato di coltivazione a basso costo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nel limite del possibile rinunciare a prodotti stagionali.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se possibile, acquistare presso produttori soggetti a controlli dell'allevamento conforme alla specie degli animali.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**1.14 Garantire l'igiene personale e aziendale**

Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0,5 punti.

L'igiene è un elemento importante della nostra vita quotidiana e, pertanto, richiede una corrispondente competenza professionale. Istruite il vostro team in merito alle sigle delle ordinanze.

max.

**3**

eff.

a) Mediante le lettere dalla A alla C, attribuite le ordinanze alle sei affermazioni.

Ordinanza:		Affermazione:
A) OID / OCDerr	[ ]	Disciplina le informazioni da riportare sull'etichetta del panino.
B) ORI	[ ]	Disciplina la temperatura di conservazione del prosciutto per i panini.
C) ODERR	[ ]	Disciplina i requisiti di un sacchetto per panini.
	[ ]	Disciplina il valore massimo di microrganismi tollerati in un alimento.
	[ ]	Disciplina le sostanze da dichiarare come allergeni.
	[ ]	Disciplina il processo del controllo autonomo.

Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 1 punto.

Un collaboratore torna dalle vacanze con forti disturbi gastrointestinali.

max.

**3**

b) Prendete in considerazione una possibile causa alimentare, e con due esempi illustrate le misure comportamentali che il collaboratore deve osservare.

eff.

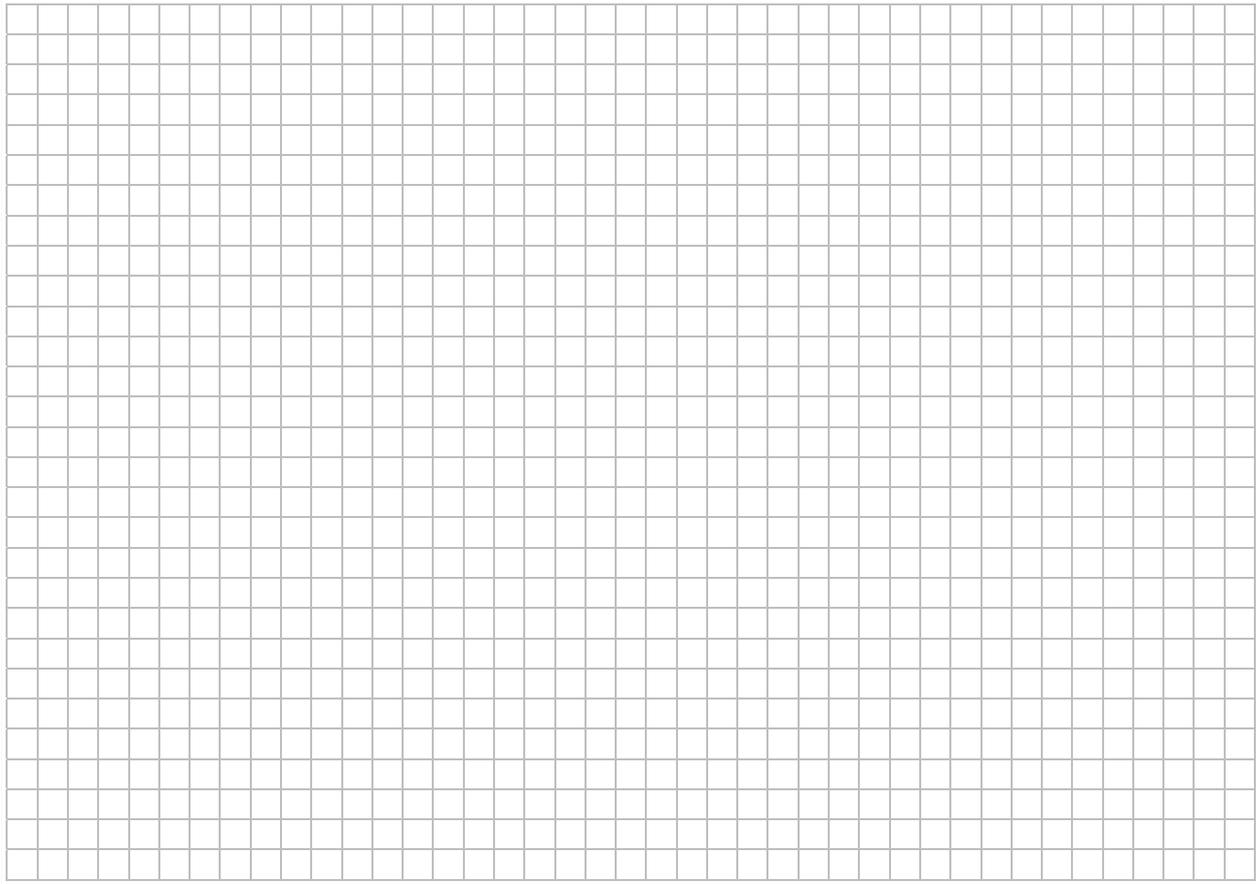
Causa:

.....  
.....

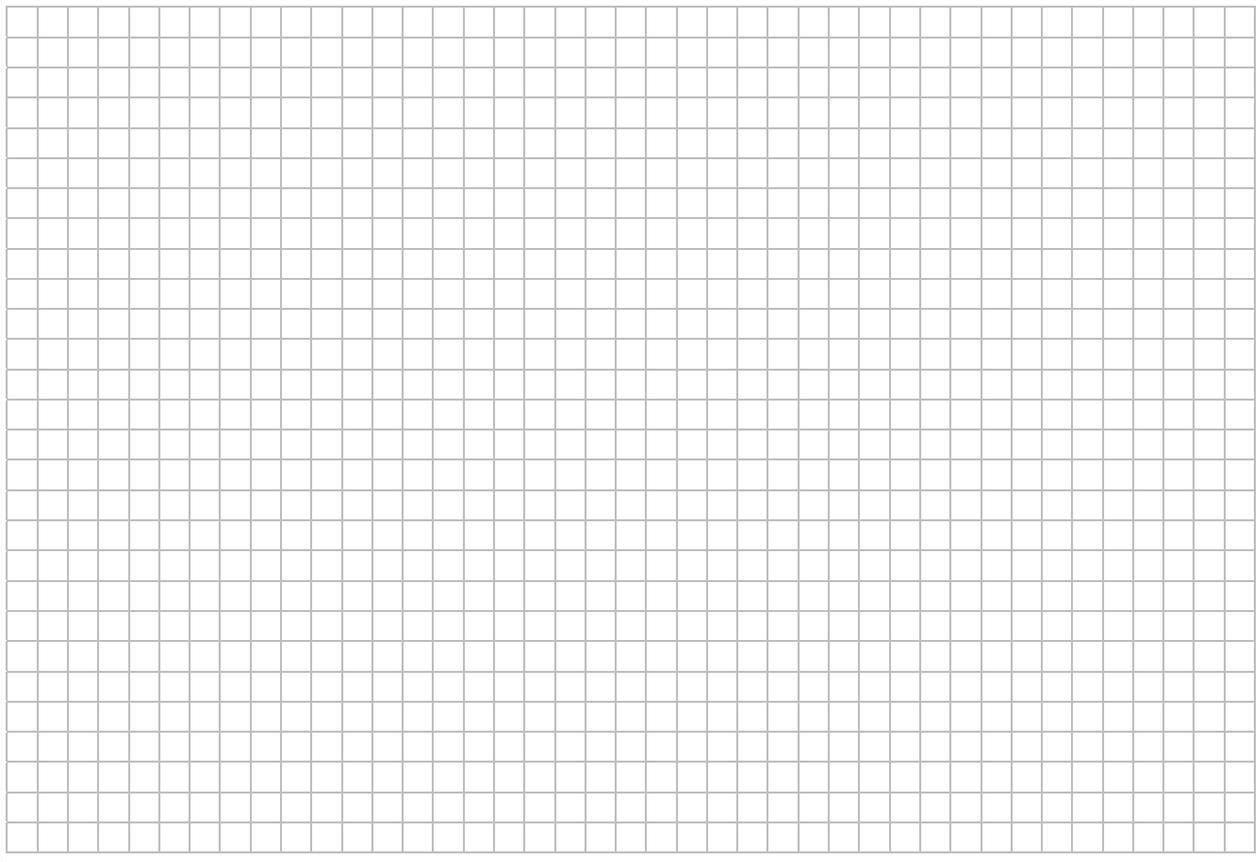
Misure comportamentali:

1. ....  
.....  
2. ....  
.....

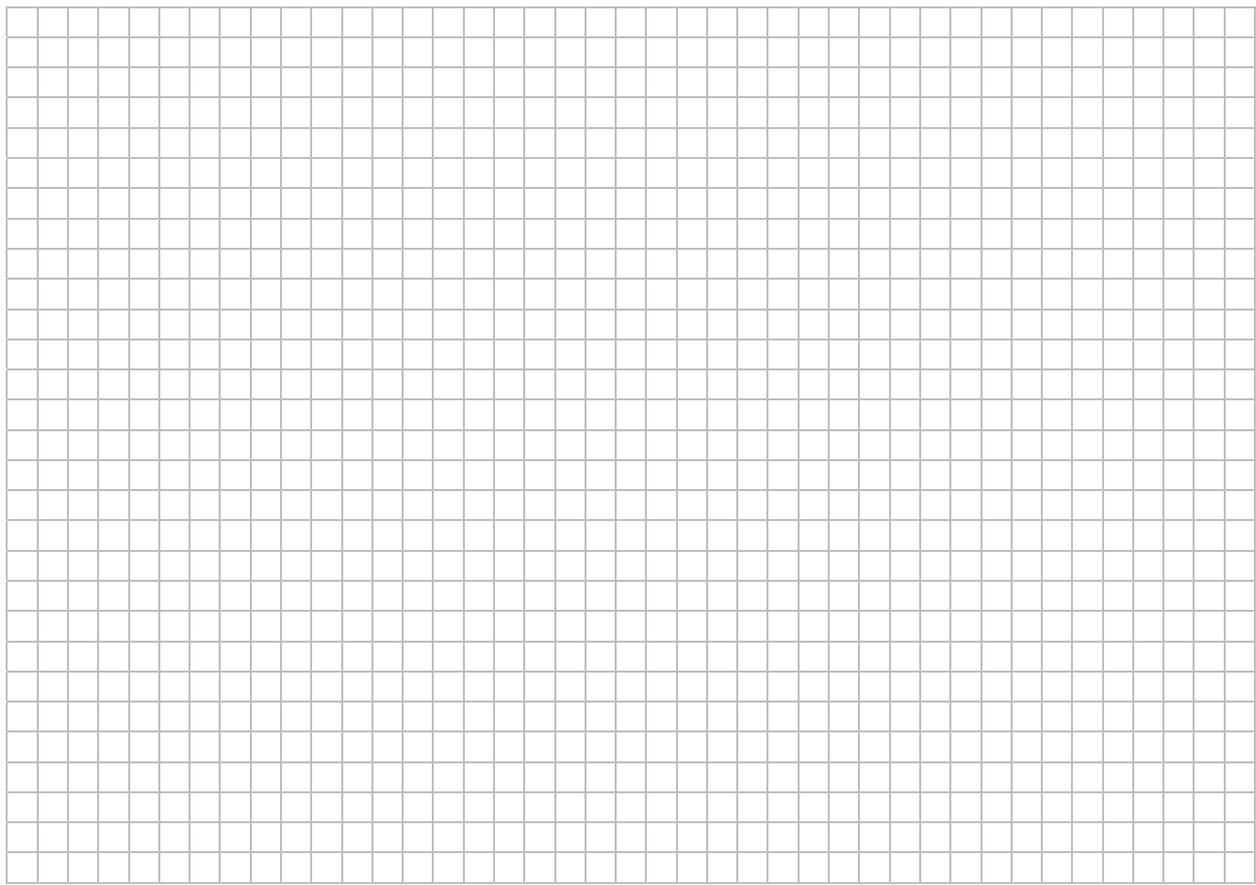
**Esercizio n.**



**Esercizio n.**



**Esercizio n.**



**Esercizio n.**

