

Serie 2021.2H

Conoscenze professionali / CCO 1 a 4

Esame parte 2

Candidati

Procedura di qualificazione

Impiegata/o di gastronomia
standardizzata AFC

Cognome

Nome

N. candidata / candidato

Data

Durata 60 minuti per 18 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, tempi indicativi 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.
2.1	3		2.9	2		2.11	2		2.16	4	
2.2	2		2.10	8		2.12	2		2.17	4	
2.3	3					2.13	6		2.18	3	
2.4	3					2.14	5				
2.5	1					2.15	3				
2.6	4										
2.7	6										
2.8	3										
Totale*	25		Totale*	10		Totale*	18		Totale*	11	

* 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

2.1 Peculiarità della gastronomia standardizzata	
Indicazione per la valutazione: Per ogni risposta corretta 0,5 punti.	
Importante ai fini del successo di un'azienda è la standardizzazione dei singoli ambiti della corporate identity.	
Mediante le lettere dalla A alla C, attribuite gli ambiti alle sei affermazioni.	
Ambito:	Affermazione:
A) Corporate Behavior	[] Il carattere tipografico utilizzato per le azioni.
B) Corporate Design	[] Il saluto rivolto da un collaboratore della cucina ad un autista che fornisce derrate alimentari.
C) Corporate Communication	[] La divisa ben stirata di un collaboratore del front desk.
	[] Quando il responsabile del marketing risponde alle domande di un giornalista in occasione della riapertura di un ristorante.
	[] I colori delle sedie nel ristorante.
	[] Il responsabile del turno critica un collaboratore del front desk davanti agli ospiti.

2.2 Segmenti della gastronomia standardizzata	
Indicazione per la valutazione: Per ogni risposta corretta 0,5 punti.	
La gastronomia standardizzata consiste in vari tipi di aziende con differenti focus dell'offerta.	
Tirando delle linee, collegate i tipi di aziende con le corrispondenti fulcri dell'offerta.	
Tipo di azienda:	Focus dell'offerta:
Quick service Ⓞ	Ⓞ Offerta varia e vasto assortimento con self service
Full service Ⓞ	Ⓞ Rapido, conveniente, qualità costante
Ristorazione commerciale Ⓞ	Ⓞ Lunghissimi orari di apertura con offerta supplementare di snack
Ristorazione delle vie di comunicazione Ⓞ	Ⓞ Offerta varia, con servizio a tavola

2.3 Sfere ambientali		
Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 1 punto. Le ripetizioni non vengono considerate. L'azienda per la quale lavorate vorrebbe espandersi. Il prossimo progetto è incentrato sulla creazione di ristoranti quick service nelle vicinanze di grandi palazzi per uffici. L'offerta dei futuri ristoranti dovrà rispondere alle esigenze della potenziale clientela. In base all'esempio, per ciascun meta-trend indicate una possibilità che consentirà di rispondervi al meglio.		max. 3
		eff.
		
Meta-trend:	Esempio:	
Esempio: Connectivity	WLAN sufficientemente forte messa gratuitamente a disposizione degli ospiti.	
New Work		
Proximity		
Multi-Options		

2.4 Gruppi d'interesse			
Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0,5 punti. I ristoranti progettati secondo l'«Esercizio 2.3» sono destinati a differenti gruppi di interesse. Indicate con una crocetta ☒ quali affermazioni sono corrette e quali invece no.			max. 3
			eff.
			
Affermazione:	corretta	errata	
L'interesse dei collaboratori è focalizzato esclusivamente sulla sicurezza del posto di lavoro sicuro ed il salario.	☐	☐	
Per il proprietario dell'edificio che ospita il ristorante è importante che il ristorante abbia delle buone critiche perché gli permette di fare bella figura davanti ai colleghi d'affari.	☐	☐	
I fornitori vogliono collaborare con noi solo per breve tempo.	☐	☐	
La nostra clientela sarà composta da ospiti che vogliono essere serviti rapidamente.	☐	☐	
Nell'ambito delle direttive standardizzate, i collaboratori desiderano avere la più ampia libertà decisionale possibile.	☐	☐	
Per gli organi statali è importante che noi rispettiamo le prescrizioni legali.	☐	☐	

2.5 Strategia e linee direttive	
Indicazione per la valutazione: risposta corretta 1 punto.	max.
I fattori di influenza dell'ambiente e dei gruppi di interesse dei ristoranti progettati secondo l'«Esercizio 2.3» incidono sulle linee direttive dell'azienda.	1
Per l'azienda descritta, definite un principio guida in merito al tema prestazioni del mercato.	eff.
.....	
.....	
.....	
.....	

2.6		Nozioni fondamentali di marketing	
Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 1 punto.		max.	4
I ristoranti progettati secondo l'«Esercizio 2.3» devono sia soddisfare le esigenze della clientela sia garantire il successo economico dell'azienda. A tale scopo sono indispensabili ricerche di mercato nella fase iniziale del progetto.		eff.	
a) Descrivete le tipologie delle ricerche di mercato elencate.			
b) Ai sensi del compito, indicate un esempio per ogni tipologia di ricerca.			
Tipo:	a) Descrizione:	b) Esempio:	
Ricerca primaria			
			
			
			
			
			
			
			
Ricerca secondaria			
			
			
			
			
			
			
			

2.7 Marketing-mix (4 P)»		
Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta a) 0,5 punti, per ogni motivazione corretta b) 1 punto. A questo punto i risultati vanno analizzati. Al riguardo, dovete tenere conto delle affermazioni dei vostri superiori sul tema marketing-mix. a) Indicate con una crocetta ☒ quali affermazioni sono corrette e quali invece no. b) Motivate le vostre decisioni in relazione all'«Esercizio 2.3».		max. 6
		eff.
		
Affermazione:	corretta	errata
1.a) Riguardo alla «P» Place non possiamo definire alcuna altra misura: le ubicazioni dei nuovi ristoranti sono prestabilite.	☐	☐
b) Motivazione:		
2.a) Riguardo alla «P» Product è importante accettare differenti modi di pagamento poiché vogliamo annoverare tra la nostra clientela un grande numero di impiegati d'ufficio.	☐	☐
b) Motivazione:		
3.a) Riguardo alla «P» Price concepiamo delle misure come azioni di sconto per clienti fissi, ad es. 10% sui prodotti da asporto.	☐	☐
b) Motivazione:		
4.a) Per pubblicizzare la nostra offerta, ricorriamo a una misura promozionale e distribuiamo piccoli assaggi di degustazione nei circostanti palazzi per uffici.	☐	☐
b) Motivazione:		

2.8 Ambiente		
Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0,5 punti.		max.
Nell'ambito dell'allestimento dei ristoranti citati nell'«Esercizio 2.3» va tenuto conto di vari elementi. Mediante le lettere dalla A alla D, attribuite gli elementi alle sei affermazioni.		3
Elemento: A) Luce bianca neutra B) Luce bianca calda C) Rapporto 1:3 D) Pavimento antiscivolo		eff.
Affermazione: [] Serve alla sicurezza dei nostri ospiti e dei collaboratori [] Crea un piacevole ambiente di benessere [] Usata per una messa in scena ottimale delle insalate sul bancone frigo per alimenti. [] È particolarmente adatta se abbiamo grandi vetrate. [] Usato per realizzare una cifra d'affari sufficiente con il ristorante. [] In cucina è prescritto dalla SUVA.		

2.9 Altre sostanze		
Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0,5 punti.		max.
I prodotti convenience contengono spesso alimenti con additivi. Tirando delle linee, collegate le denominazioni degli additivi con le rispettive descrizioni.		2
Denominazione degli additivi: Antiossidanti ☉ Acidificante ☉ Addensanti ☉ Emulsionanti ☉		eff.
Descrizione: ☉ ...sono sostanze che riducono il valore pH di un alimento. ☉ ...consentono di creare o di mantenere in un alimento la dispersione omogenea di due sostanze quali olio e acqua. ☉ ...sono sostanze che prolungano la conservabilità degli alimenti, proteggendoli da effetti dannosi quali l'irrancidimento dei grassi e l'alterazione del colore. ☉ ...sono sostanze che aumentano la viscosità di un alimento.		

2.10 Derrate alimentari / Merce

I vostri superiori vi interpellano su differenti derrate alimentari e i loro gruppi rispettivamente i loro sottogruppi.

max.

4

Completate le tabelle:

eff.

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

Con i gruppi alimentari mancanti, i sottogruppi mancanti oppure con esempi tipici di derrate alimentari.

.....

Gruppo di alimenti:		Sottogruppo:	Esempio tipico di un alimento:
1			Bratwurst di vitello
2			Uovo intero pastorizzato
3			Lenticchie secche
4		Grassi animali (grasso del latte)	

Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta b) e c) 0,5 punti.

max.

4

b) Decidete se, per l'immagazzinamento, gli alimenti tipici indicati come esempi sotto a) siano soggetti ad una prescrizione in materia di temperatura dell'Ordinanza sui requisiti igienici.

c) Per ogni esempio di derrata alimentare consigliate ai vostri superiori un valore limite di temperatura per i documenti direttivi.

eff.

.....

b) Prescrizione in materia di temperatura per l'esempio tipico di un alimento nell'Ordinanza sui requisiti igienici:		c) Raccomandazione:
Alimento:	Sì/No:	
1 Bratwurst di vitello		
2 Uovo intero pastorizzato		
3 Lenticchie secche		
4 Grassi animali (grasso del latte)		

2.11 Importanza ed effetto	
Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0,5 punti.	
Per presentare i prodotti giusti nel posto giusto, dovete osservare alcuni fattori fondamentali.	
In ogni zona di vendita cancellate il prodotto o l'ausilio che in quella zona non dovrebbe venir impiegato.	
Zona di vendita:	Prodotto/Mezzi ausiliari:
Livello della vista	Prodotti facilmente deperibili Prodotti dall'aspetto fresco Stoviglie
Livello della terra	Vassoio Bevande Stoviglie per asporto
Livello della testa	Decorazioni Prodotti a lunga conservazione Prodotti per acquisti di emergenza
Livello delle mani	Prodotti a margine ridotto Prodotti per acquisti d'impulso Bevande

max.

2

eff.

.....

2.12 Ausili per la vendita	
Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0,5 punti.	
Nell'allestimento dei ristoranti dell'«Esercizio 2.3» assistete il reparto marketing con ausili volti ad incrementare le vendite.	
Indicate con una crocetta ☒ quali affermazioni sono corrette e quali invece no.	
Affermazione:	corretta errata
Nell'impostare il flusso dei clienti fare in modo da promuovere le vendite supplementari quali gli acquisti d'impulso.	☐ ☐
Per attirare l'attenzione sulle azioni si potrebbero distribuire dei flyer nei palazzi per uffici situati nei dintorni.	☐ ☐
Usando delle etichette manoscritte per gli alimenti badare a usare il più possibile caratteri differenti.	☐ ☐
Collocando degli specchi vicino a un buffet a self service, fare in modo che i prodotti appaiano più grandi.	☐ ☐

max.

2

eff.

.....

2.13 Elementi creativi

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

L'allestimento di un buffet a self service con insalate richiede conoscenze degli effetti dei contrasti cromatici.

- a) Per ognuno dei contrasti elencati, descrivete l'effetto così creato per l'ospite.
b) Indicate un esempio concreto per l'applicazione di ogni contrasto.

max.

6

eff.

.....

Contrasto:	a) Effetto sull'ospite:	b) Esempio:
Contrasto complementare		
Contrasto simultaneo		
Contrasto chiaro/scuro		

2.14 Capacità sensoriali													
Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 1 punto. I ristoranti dell'«Esercizio 2.3» vorrebbero anzitutto farsi un nome con i loro panini vegetariani. A tale scopo venite incaricati a effettuare una degustazione di questi panini con i nuovi collaboratori. Per ciascuno dei sensi elencati, citate una misura concreta per impedire che, durante la degustazione, il senso in questione venga influenzato negativamente. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Senso:</th> <th>Misura:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Senso della vista</td> <td>.....</td> </tr> <tr> <td>Senso del tatto</td> <td>.....</td> </tr> <tr> <td>Senso dell'udito</td> <td>.....</td> </tr> <tr> <td>Odorato</td> <td>.....</td> </tr> <tr> <td>Senso del gusto</td> <td>.....</td> </tr> </tbody> </table>		Senso:	Misura:	Senso della vista		Senso del tatto		Senso dell'udito		Odorato		Senso del gusto	
Senso:	Misura:												
Senso della vista													
Senso del tatto													
Senso dell'udito													
Odorato													
Senso del gusto													
	max. 5 eff. 												

2.15 Point of Sale (PoS)	
Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0,5 punti.	max.
I futuri ristoranti dovranno essere provvisti di differenti «Points of Sale». Si intende dare particolare risalto ai panini vegetariani.	3
Mediante le lettere dalla A alla F, attribuite gli aspetti dei principi di vendita agli esempi corrispondenti.	eff.
Aspetti dei principi di vendita: A) Pressione del prodotto [] Ai panini vegetariani viene riservato uno spazio maggiore rispetto ai prodotti a base di carne. B) Gruppo di prodotti [] Gli ingredienti dei panini vengono indicati con gessetto bianco su lavagne nere. C) Flusso delle merci [] Quando gli ospiti entrano nel ristorante, i panini vegetariani devono essere subito visibili. D) Presentazione della merce [] I panini vegetariani e i panini con prodotti a base di carne devono essere chiaramente separati gli uni dagli altri. E) Comunicazione [] Decoriamo il punto vendita dei panini sempre con verdura idonea. F) Collocamento della merce [] I panini vegetariani sono disponibili ogni giorno dalle 09.00 alle 16.30.	

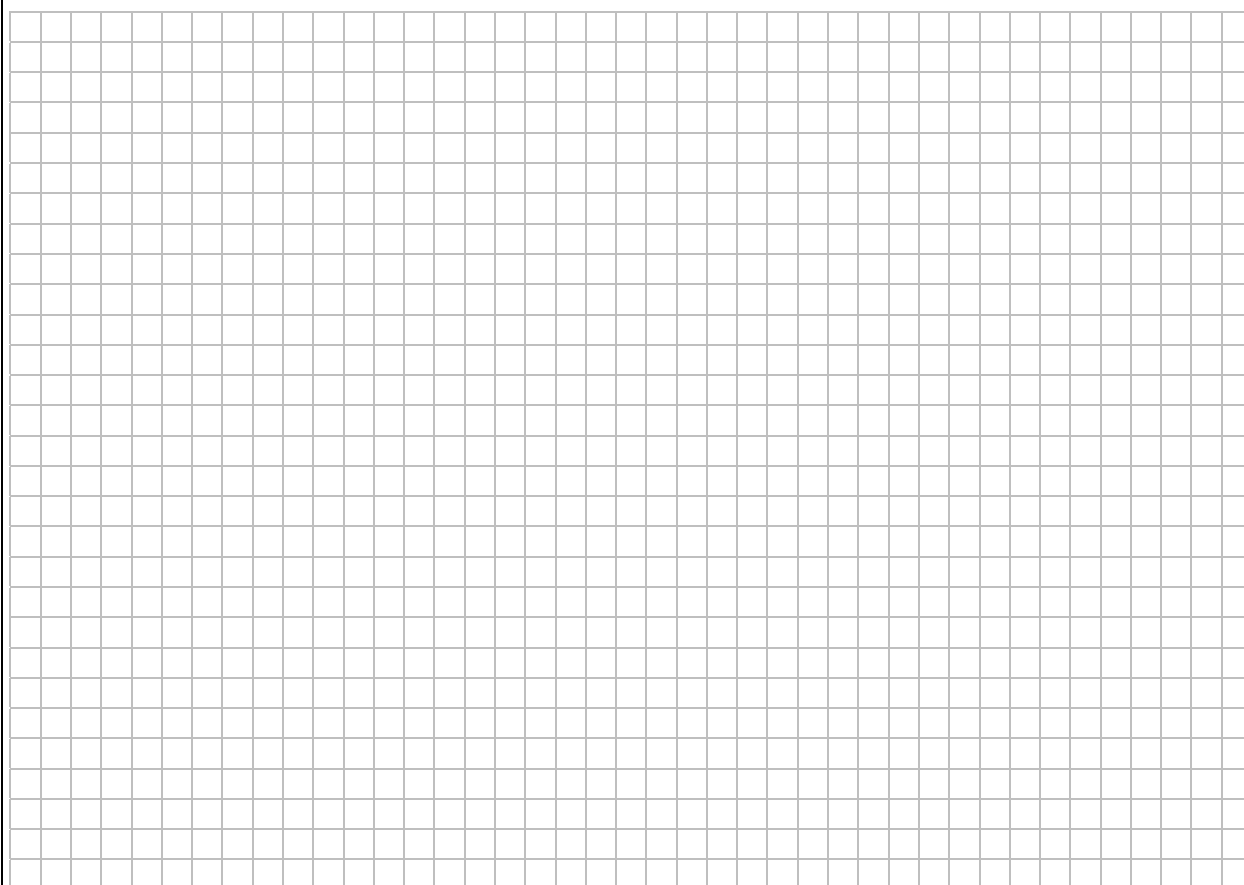
2.16 Prescrizioni / Misure	
Non appena i primi collaboratori per i ristoranti dell'«Esercizio 2.3» saranno stati assunti, l'azienda sarà tenuta a formarli nell'ambito della sicurezza sul lavoro.	max. 2
a) Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0,5 punti. Tirando delle linee, collegate il pericolo d'infortunio ed il corrispondente tema della formazione.	eff.
Pericolo d'infortunio: Lesioni da taglio ☉ Lesioni da caduta ☉ Pericoli d'incendio ☉ Sostanze pericolose ☉	Tema della formazione: ☉ Quando la lavastoviglie è già riscaldata, non mettere la testa all'interno del coperchio rialzabile ☉ Non lasciare degli ostacoli nelle vie di fuga. ☉ Eliminare regolarmente il grasso depositatosi sulla cappa aspirante. ☉ Collocare dei nastri di gomma sotto i taglieri.
b) Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0,5 punti. Cancellate l'affermazione che, secondo le prescrizioni, non è obbligatoria nell'ambito della formazione.	max. 2
Gli addestramenti per la sicurezza sul lavoro devono avere luogo prima dell'entrata in servizio. Gli addestramenti per la sicurezza sul lavoro sono considerati tempo di lavoro. L'addestramento riguardo ai pericoli particolari, quali la protezione antincendio, va eseguito obbligatoriamente al momento dell'entrata in servizio. Nell'arco di un anno tutte le formazioni vanno ripetute almeno una volta.	eff.

2.17 Prevenzione / Pronto soccorso	
Si intende installare una friggitrice.	max. 2
a) Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0,5 punti. Citate quattro punti che voi e i vostri collaboratori dovete osservare nell'uso della friggitrice per impedire le lesioni da ustione. 1. 2. 3. 4.	eff.
Con la frittura calda, un collaboratore si è procurato una ustione al braccio e lamenta vertigini.	
b) Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0,5 punti. Descrivete come procedete, indicando la giusta sequenza dei quattro passi. 1. 2. 3. 4.	max. 2 eff.

2.18 Pulizia															
Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0,5 punti.	max.														
Una volta che i ristoranti sono completamente arredati e funzionanti, sarà importante conservare il valore dell'arredamento. Per impedire danni, dovete fare buon uso delle vostre conoscenze nell'impiego dei detergenti.	3														
Mediante le lettere dalla A alla C, attribuite i detergenti alle sei possibilità di impiego.	eff.														
<table> <tr> <th>Detergenti:</th><th>Possibilità di impiego:</th></tr> <tr> <td>A) Detergenti alcalini</td><td>[] Pulizia di fondo della friggitrice</td></tr> <tr> <td>B) Detergenti neutri</td><td>[] La pulizia periodica settimanale del riscaldatore per latte</td></tr> <tr> <td>C) Detergenti acidi</td><td>[] Quale detergente per la lavastoviglie</td></tr> <tr> <td></td><td>[] Per la pulizia giornaliera dei tavoli nel ristorante</td></tr> <tr> <td></td><td>[] Per rimuovere i residui tenaci di urina negli orinatoi</td></tr> <tr> <td></td><td>[] Per la pulizia giornaliera del pavimento nel ristorante</td></tr> </table>	Detergenti:	Possibilità di impiego:	A) Detergenti alcalini	[] Pulizia di fondo della friggitrice	B) Detergenti neutri	[] La pulizia periodica settimanale del riscaldatore per latte	C) Detergenti acidi	[] Quale detergente per la lavastoviglie		[] Per la pulizia giornaliera dei tavoli nel ristorante		[] Per rimuovere i residui tenaci di urina negli orinatoi		[] Per la pulizia giornaliera del pavimento nel ristorante	
Detergenti:	Possibilità di impiego:														
A) Detergenti alcalini	[] Pulizia di fondo della friggitrice														
B) Detergenti neutri	[] La pulizia periodica settimanale del riscaldatore per latte														
C) Detergenti acidi	[] Quale detergente per la lavastoviglie														
	[] Per la pulizia giornaliera dei tavoli nel ristorante														
	[] Per rimuovere i residui tenaci di urina negli orinatoi														
	[] Per la pulizia giornaliera del pavimento nel ristorante														

[illegible][illegible]

Esercizio n.



Esercizio n.

