Serie 2021.**3H**	Procedura di qualificazione
Conoscenze professionali / CCO 1 a 4	**Impiegata/o di gastronomia standardizzata AFC**
Esame parte 3 **Candidati**	

Cognome	**N. candidata / candidato**
.....	.....
Nome	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 *Pianificare e organizzare processi*			**CCO 2** *Approvvigionare e preparare prodotti*			**CCO 3** *Presentare e vendere prodotti, consigliare ospiti*			**CCO 4** *Garantire sostenibilità e sicurezza*		
Esc. n.	Pt. max.	Pt. eff.	Esc. n.	Pt. max.	Pt. eff.	Esc. n.	Pt. max.	Pt. eff.	Esc. n.	Pt. max.	Pt. eff.
3.1	3		3.10	4		3.13	2		3.16	4	
3.2	4		3.11	4		3.14	2		3.17	8	
3.3	4		3.12	5		3.15	3		3.18	4	
3.4	3										
3.5	2										
3.6	6										
3.7	2										
3.8	6										
3.9	3										
Totale*	**33**		**Totale***	**13**		**Totale***	**7**		**Totale***	**16**	

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

3.1 Organizzazione strutturale	
Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 1 punto. L'organizzazione strutturale costituisce la struttura portante di un'azienda. Spiegate i seguenti termini in modo esaustivo indicando il potere decisionale della carica prevista, sul posto di lavoro di una azienda. Funzione dirigenziale: …… …… …… …… Ufficio di coordinamento: …… …… …… …… Unità esecutiva: …… …… …… ……	max. **3** eff. ….....

3.2 Organizzazione dei processi

max. **4**

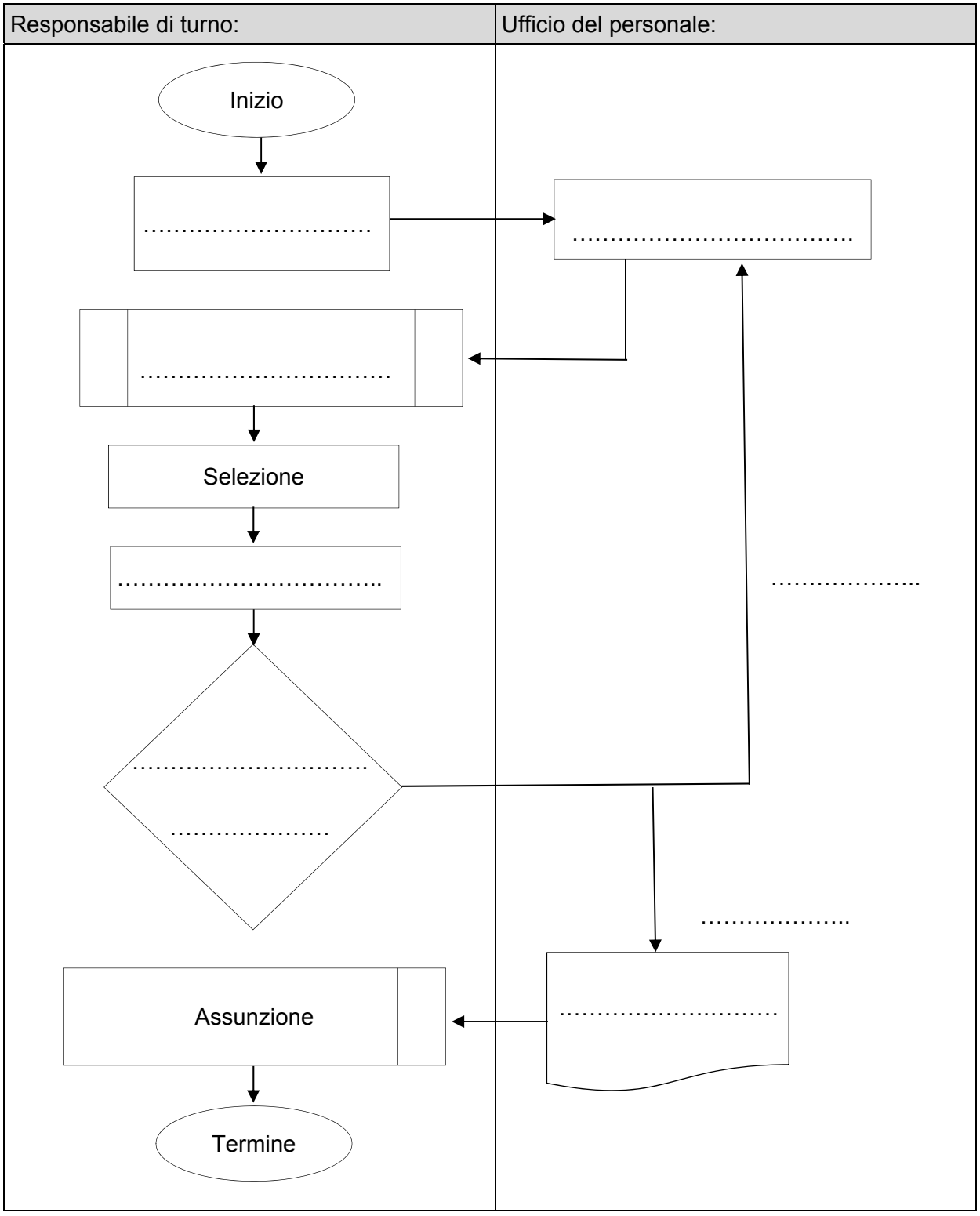
eff. .....

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

In seguito alla ristrutturazione, nella vostra azienda è stato creato il posto per il front cooking che prevede l'impiego di un collaboratore. Ora si dovrà cercare un nuovo membro per il team.

Inserite i termini indicati nel flowchart.

Esame dei dossier di candidatura – Sì – Redigere e pubblicare un'offerta di lavoro – ~~Assunzione~~ – No – Redigere il contratto – Collaboratore trovato/Decisione – Colloqui di candidatura – Annunciare il fabbisogno di collaboratori – ~~Selezione~~



3.3 Strumenti organizzativi

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

max. **4**

eff. .....

Ai fini di una buona introduzione del nuovo collaboratore citato nell'«Esercizio 3.2», dovete poter disporre della descrizione delle mansioni del vostro responsabile della cucina.

Completate la tabella della descrizione delle mansioni.

Descrizione della funzione:		
		Indicazioni riguardo al posto di lavoro:
1. Denominazione della posizione		Responsabile della cucina
2. Posizione nell'azienda	2.1 …… ……	Manager del ristorante
	2.2 Posto subordinato	…… ……
3. ……..... …….... ……		Il titolare del posto di lavoro garantisce lo svolgimento impeccabile dei lavori affinché la qualità offerta ai nostri ospiti sia conforme alle nostre linee direttive.
4. …… …… ……		Pianificazione dell'offerta nell'ambito delle direttive aziendali. Comportamento rispettoso nei confronti degli ospiti e dei collaboratori. Garantire il rispetto delle direttive in materia di igiene.
5. Competenze		…… …… …… ……
6. ……..... …….... ……		Il titolare del posto di lavoro è responsabile per lo svolgimento ineccepibile dei processi e per la protezione della salute in relazione agli alimenti.
7. ……..…….. …….... ……		Ha l'obbligo di partecipare alla riunione mensile. Una volta ogni trimestre tiene una riunione con il suo team.
8. Requisiti posti al titolare del posto di lavoro	8.1 …… …… ……	Cuoco con AFC e 2 anni di esperienza dirigenziale
	8.2 Ulteriori requisiti	Ottime conoscenze di tedesco parlato e scritto

3.4 Conduzione orientata agli obiettivi

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

max. **3**

eff. .....

Nella vostra azienda apprezzate, tra le altre cose, che la conduzione orientata agli obiettivi sia definita nelle linee guida.

Indicate con una crocetta ☒ quali affermazioni sono corrette e quali invece no.

Affermazione:	corretta	errata
Il collaboratore viene coinvolto nella definizione degli obiettivi.	☐	☐
Insieme ai collaboratori, gli obiettivi sono sottoposti a regolare riesame.	☐	☐
SMART significa che gli obiettivi sono comprensibili, misurabili, raggiungibili e legati a scadenze pur non essendo necessariamente accettati da tutti.	☐	☐
Ogni singolo reparto può decidere come intende raggiungere l'obiettivo.	☐	☐
Una volta fissato, è vantaggioso mettere l'obiettivo per iscritto.	☐	☐
Gli obiettivi vengono suddivisi a seconda dei desideri di ogni singolo collaboratore.	☐	☐

3.5 Stili di conduzione

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

max. **2**

eff. .....

Differenti persone e situazioni richiedono differenti stili di conduzione. Di conseguenza non esiste uno stile di conduzione adatto a tutte le aziende.

Tirando delle linee, collegate gli stili di conduzione con le affermazioni corrispondenti.

Stile di conduzione:			Affermazione:
Stile di conduzione informativo	◎	◎	Quale superiore si riveste il ruolo di una figura paterna. L'esperienza legittima il superiore di essere il capo.
Stile di conduzione cooperativo	◎	◎	I collaboratori decidono autonomamente, il superiore svolge unicamente la funzione di coordinatore.
Stile di conduzione autonomo	◎	◎	Il superiore informa il team come procedere.
Stile di conduzione patriarcale	◎	◎	I collaboratori e i superiori collaborano strettamente nella concezione e nella concretizzazione di idee.

3.6 Pianificazione del lavoro

Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta a) 0,5 punti, per ogni motivazione corretta b) 1 punto.

max. **6**

eff. .....

Pianificando i mesi successivi constatate che, in seguito a diversi avvisi di assenza dei collaboratori, vi sarà una carenza di personale. Per evitare che in futuro si ripeti quanto successo, vi informate al riguardo e dovete quindi valutare affermazioni differenti.

a) Indicate con una crocetta ☒ quali affermazioni sono corrette e quali no.

b) Motivate le vostre risposte ai sensi delle basi legali.

Affermazione:	corretta	errata
1.a) In conformità con la legge sul lavoro, nella pianificazione delle vacanze siamo tenuti a soddisfare i desideri dei collaboratori.	☐	☐
b) Motivazione:		
2.a) Dopo un infortunio, fino quando sarà al 100% inabile al lavoro, il collaboratore potrà lavorare soltanto quando lo desidera lui.	☐	☐
b) Motivazione:		
3.a) Se dovessimo avere nuovamente una carenza di personale, facciamo semplicemente lavorare un collaboratore con un impiego al 60% e paga oraria. Nel caso di questi collaboratori non importa se hanno soltanto tre settimane di vacanze.	☐	☐
b) Motivazione:		
4.a) Un collaboratore può essere occupato tra le ore 08.00 e le ore 20.00 a patto di concedergli sufficienti pause, che la durata effettiva del lavoro non superi le 9 ore e che il riposo notturno venga rispettato.	☐	☐
b) Motivazione:		

3.7	Lavoro nel team			
Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta 0,5 punti.				max. **2**
A causa della carenza di personale di cui all'«Esercizio 3.6» sono subentrati contrasti all'interno del team.				eff.
Mediante le lettere dalla A alla C, attribuite i tipi di conflitti alle quattro situazioni.				
	Tipo di conflitto:		Situazione:	.....
A)	Prevenzione dei conflitti	[ ]	Sentite che la signora Meier e la signora Schurter non riescono a mettersi d'accordo su chi dovrà assumere il servizio mattutino per la signora Meliz, che è malata.	
B)	Risoluzione dei conflitti	[ ]	Il responsabile della cucina indice una riunione per discutere la pianificazione delle vacanze dell'anno successivo.	
C)	Repressione dei conflitti	[ ]	Durante il servizio di mezzogiorno un collaboratore del front cooking intima a un collega ad alta voce di riporre gli alimenti come si deve.	
		[ ]	Assistete ad una discussione di due collaboratori che si lamentano di un collega che lascia il suo posto di lavoro sempre sporco.	

3.8 Programma di formazione / Piano d'introduzione

Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta a) 0,5 punti, per ogni motivazione corretta b) 1 punto.

max. **6**

eff. .....

Durante l'introduzione del nuovo collaboratore assumete il ruolo del padrino. Riflettete già prima su come fare per inserire il nuovo collaboratore al meglio nel nuovo team. I lavori relativi all'introduzione vengono suddivisi in tre fasi.

a) Ad ognuna delle tre fasi attribuite due dei lavori indicati.

Presentazione in azienda – Colloquio di follow-up – Informazioni sull'offerta – Chiedere come si sente – Piano di lavoro – Divisa pronta

b) Motivate le vostre proposte riferite all'esercizio a).

Fase:	a) Lavori:	b) Motivazione:
Prima del primo giorno di lavoro	1. …… 2. ……	…… …… …… ……
Primo giorno	1. …… 2. ……	…… …… …… ……
All'incirca dopo una settimana	1. …… 2. …….……..	…… …… …… ……

3.9 Organizzazione giornata di stage

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

max. **3**

eff. .....

Quest'anno, per l'unico posto di formazione impiegata/o di gastronomia standardizzata disponibile nella vostra azienda, si candida un grande numero di giovani. Non potete offrire una settimana di stage a tutti.

Citando tre passi, spiegate come intendete organizzare la procedura di selezione.

1. ……..

2. ……..

3. ……..

3.10 Requisiti del magazzino

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

max. **4**

eff. .....

La sicurezza delle derrate alimentari comprende anche il controllo della temperatura durante l'immagazzinamento.

a) Definite i luoghi di stoccaggio dei prodotti.

b) Indicate con una crocetta, se la temperatura è corretta.

Prodotto:	a) Luogo di stoccaggio:	Temperatura:	b) corretto:	b) errato:
Fegato di vitello		max. 7 °C		
Chicchi di caffè		da 14 a 16 °C		
Patate duchesse surgelate		meno 14 °C		
Filetti di trota fresca		max. 2 °C		

3.11 Principi nutrizionali

max. **4**

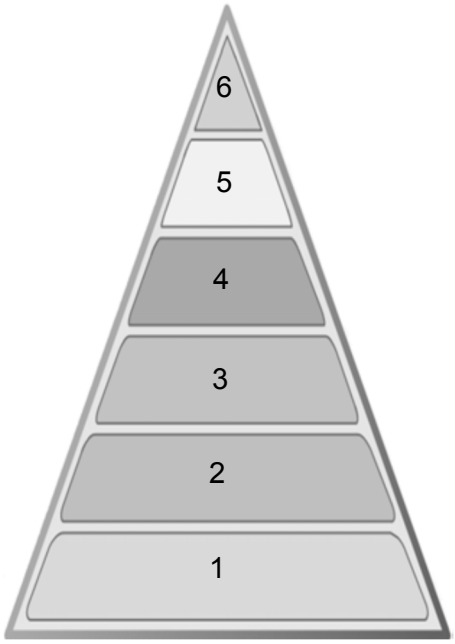
eff. .....

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

La piramide alimentare mostra il rapporto in cui gli alimenti vanno assunti per garantire un'alimentazione equilibrata e sana.

Con i numeri da 1 a 6, attribuite agli alimenti elencati il corrispondente livello della piramide alimentare.

Prodotti alimentari:	Numero livello:
Tè non dolcificato	
Pasta alimentare	
Cioccolato	
Pomodori	
Uova	
Banane	
Olio di oliva	
Patate	



3.12 Sostanze nutritive

L'assunzione equilibrata di macronutrienti costituisce la base di una alimentazione sostenibile.

max. **3**

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

Citate i macronutrienti e indicate la loro presenza nel prodotto raffigurato.

eff. .....

Macronutrienti:	Presenza:
……..	…….
……..	…….
……..	…….

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

Definite un possibile gruppo di fabbisogno al quale consigliereste questo prodotto e motivate la vostra raccomandazione.

max. **1**

Gruppo di fabbisogno: …….

Motivazione: …….

eff. .....

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

Create una variante vegetariana per un take away con un adeguato valore biologico.

max. **1**

……..

……..

……..

eff. .....

3.13 Soddisfazione degli ospiti

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

max. **2**

Un negozio di abbigliamento accanto alla vostra azienda viene ristrutturato. Il vostro superiore constata che, dall'apertura del cantiere, la cifra d'affari è in ribasso.

eff. .....

Definite due misure per ridare slancio alle vendite.

1. ……..

……..

2. ……..

……..

3.14 Cultura del feedback

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

max. **2**

eff. .....

Avete un nuovo superiore. A livello professionale è top – purtroppo, però, i feedback che rilascia sono distruttivi.

Riformulate i suoi feedback in modo che i relativi messaggi siano positivi.

Feedback distruttivo:	Feedback costruttivo:
Non è nemmeno capace di pulire le finestre come si deve?	…… …… …… …… ……
È sordo? Il telefono suona già da mezz'ora.	…… …… …… …… ……

3.15 Modi di pagamento

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

max. **3**

eff. .....

L'attività di incasso richiede la massima concentrazione.

Indicate con una crocetta ☒ quali affermazioni sono corrette e quali invece no.

Affermazione:	corretta	errata
Il titolare di una Postcard compra merce oppure servizi a credito.	☐	☐
Per la conversione si applica sempre il cambio del prezzo d'acquisto.	☐	☐
Il tasso di cambio attuale mi viene comunicato via SMS.	☐	☐
Il titolare di una Mastercard compra merce e servizi a credito.	☐	☐
Il signor Muster vi dà 100.00 euro. Il tasso di cambio è di CHF 1.14. La fattura ammonta a CHF 150.00. Gli restituite CHF 36.00.	☐	☐
I pagamenti contactless sono l'ultimo trend per le carte di credito e di debito.	☐	☐

3.16 Normative / Misure di protezione

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

max. **2**

eff. .....

Voi siete la PCSL nella vostra azienda. Questa responsabilità comprende anche la protezione antincendio.

Tirando delle linee, collegate le classi di fuoco con le descrizioni corrispondenti.

Classe di fuoco:			Descrizione:
Classe di fuoco B	◎	◎	Incendi di sostanze solide, principalmente di natura organica, che normalmente bruciano dando luogo alla formazione di brace
Classe di fuoco C	◎	◎	Incendi di sostanze liquide o di sostanze che si liquefanno.
Classe di fuoco A	◎	◎	Incendi di gas
Classe di fuoco F	◎	◎	Incendi di oli commestibili

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

max. **2**

eff. .....

Il primo obiettivo delle misure antincendio consiste nella prevenzione degli incendi. Con i vostri collaboratori organizzate un'ispezione e attirate la loro attenzione su carenze nella protezione antincendio.

Per ognuna delle voci elencate indicate una misura che serve alla prevenzione.

Parola chiave:	Prevenzione:
Presa di corrente	
Deposito di carta	
Vie di fuga	
Bombola di gas per il grill	

3.17 Igiene / Schede di controllo

Indicazione per la valutazione: per ogni risposta corretta a) 1 punto, per ogni risposta corretta b) 0,5 punti.

max. **6**

eff. .....

L'Ordinanza sulle derrate alimentari e gli oggetti d'uso esige l'applicazione del controllo autonomo secondo i principi HACCP.

a) Definite i tre campi dell'igiene.

b) Per ogni campo definite due ulteriori esempi pratici.

a) Campo dell'igiene:	b) Esempio:
……	Locali nitidi …… ……
……	Mani pulite …… ……
……	Controllo della temperatura …… ……

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

max. **2**

eff. .....

Durante l'autocontrollo constatate che sempre il martedì alle ore 15.00 si sono verificate delle variazioni di temperatura.

c) In base a due esempi spiegate le possibili cause di queste variazioni di temperatura.

1. ……
   ……

2. ……
   ……

3.18 Attività di controllo / Carenza di igiene

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

max. **2**

eff. .....

Nel pomeriggio siete responsabili per il controllo della merce in arrivo. Ricevete una fornitura di pollame intero fresco.

a) Per ciascuno dei quattro CCP illustrate un'idonea attività di controllo che eseguite nell'ambito dell'accettazione dei volatili.

1. ……

2. ……

3. ……

4. ……

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

max. **2**

eff. .....

Nel corso del controllo quotidiano constatate che, dopo l'accettazione delle merci, il vostro collaboratore continua a lavorare al take away senza essersi dapprima lavato le mani.

b) Per ciascuna delle parole chiave elencate, spiegate due conseguenze che si possono verificare.

Parole chiave:	Conseguenze:
Ospiti	1. …… …… 2. …… ……
Legge	1. …… …… 2. …… ……

Esercizio n.

Esercizio n.

Esercizio n.

Esercizio n.