

Campo di qualificazione Lavoro pratico individuale: impiegati di gastronomia sta
Esecuzione e risultato del lavoro
Verbale di valutazione

N. qualificazione:	
Data della qualificazione:	
Turno di qualificazione:	

N. candidata / candidato:	
Signora / signor:	
Candidata / candidato:	

Luogo qualificazione:	
Posto di lavoro:	

Formatrice / formatore professionale:	
Perito d'esame 1:	
Perito d'esame 2:	

Formatrice / formatore professionale Data _____ Firma _____

Valutazione	
Deduzioni: quali? Motivazione	
0	Esigenze soddisfatte in modo completo, direttive aziendali rispettate integralmente
1	Errori di poco conto, ma tollerabili, risultato corretto (il cliente non si accorge di nulla)
2	Sufficiente, risultato ancora accettabile, esigenze minime soddisfatte
3	Presenza di carenze o difetti, differenze di una certa entità rispetto alle direttive aziendali, differenze non più tollerabili, il risultato è presente in modo parziale, ma non vendibile o attuabile
4	Risultato non raggiunto, risultato e relativa procedura mancati totalmente; lavoro non eseguito

Campo di qualificazione Lavoro pratico individuale: impiegati di gastronomia standardizzata AFC, campo di qualificazione Lavori pratici, 2016
Esecuzione e risultato del lavoro
Verbale di valutazione

Impiegati di gastronomia standardizzata AFC, campo di qualificazione Lavori pratici, 2016		Turno: 1	Formatrice / formatore professionale: _____					
Candidata / candidato: _____ / xx.xx.2016		N. candidato: ____	Perito d'esame 1: _____			Perito d'esame 2: _____		
Aspetto	Criterio	Osservazione (mezzi ausiliari / attività / parole chiave)	Deduzioni					Totale deduzioni
			0	1	2	3	4	
Esecuzione e risultato del lavoro								
1.2.3.	Impiegare strumenti organizzativi in modo mirato secondo direttive aziendali	Utilizza la struttura di archiviazione dei documenti che garantisce una gestione senza intoppi	Organizzazione dell'ufficio, PC, classificatori per documenti, liste di controllo per la postazione di lavoro					
		Impiega gli strumenti organizzativi in funzione dei compiti e della situazione	Piano di lavoro, elenco dei collaboratori assenti, liste di controllo, viene compilata la lista di controllo della postazione di lavoro, sono definite le priorità con i conseguenti provvedimenti					
		Con parole proprie spiega uno schema funzionale, un processo o una sintesi organizzativa (matrice) concernenti un tema specifico dell'azienda	Spiegazione comprensibile e condivisibile, rappresentazione scritta come supporto, direttive concernenti il supporto, schizzi elaborati personalmente, lista di controllo, vengono eseguite visite all'interno dell'azienda					
1.3.1.	Menzionare gli obiettivi prestabiliti in una forma appropriata, controllare e ottimizzare i propri lavori e quelli altrui	Gestisce in modo autonomo un tema di lavoro definito durante un determinato periodo	Delega compiti, controlla il disbrigo dei compiti, rispetto dei tempi assegnati, annotazioni per preparare i colloqui, annunci chiari, ripartizione del lavoro Tempo, luogo, chi, ev. che cosa e come? Il posizionamento viene rispettato, discussione o colloquio di servizio					
		Localizza le competenze dei collaboratori nel suo tema di lavoro e, se necessario, adotta provvedimenti per migliorare o correggere la situazione	Programma di igiene personale, presentazione della merce e qualità, quantità di merce, introduce misure di miglioramento in caso di differenze Controlli, annotazioni, correzioni, feedback costruttivo orientato agli obiettivi Lista di controllo compilata (definire zone di pericolo, dedurre provvedimenti appropriati), definire l'obiettivo del giorno secondo il metodo SMART (specifico, misurabile, adeguato, realistico e provvisto di scadenze)					
1.3.2.	Assegnare i compiti del team di lavoro ai collaboratori appropriati	Pianifica il team di lavoro secondo direttive aziendali	Orario, bisogni ed esigenze del team di lavoro, annotazioni, lista di controllo compilata (definire zone di pericolo, dedurre provvedimenti appropriati)					
		Si procura una visione d'insieme dei collaboratori presenti e delle loro capacità	Piano delle vacanze, formazioni, giorni liberi o richieste dei collaboratori, organigramma, malattia / infortunio, punti forti e punti deboli dei collaboratori Piano di lavoro, organigramma, piano della postazione Il posizionamento viene mantenuto (stay in place)					
		Impiega i collaboratori nel team di lavoro in base alle loro capacità	Impiego dell'orario di lavoro in base alle capacità; i punti forti e i punti deboli dei collaboratori sono tenuti in considerazione Annotazioni, piano dei turni di lavoro Il posizionamento viene mantenuto (stay in place / piano di servizio / cifra d'affari prevista per ogni collaboratore, ogni collaboratore conosce il proprio compito accessorio)					
1.3.3.	Attuare la pianificazione del lavoro nel proprio team di lavoro, eventualmente intervenire per correggere e documentare le differenze	Si prepara coscientemente alla conduzione di un team di lavoro e, il giorno precedente, discute la pianificazione con il superiore	Conosce obiettivi del giorno e della settimana, pianificazione attuale degli impiegati, la scadenza viene pianificata con il superiore Annotazioni, piano di massima, tempi di impiego, manipolazione del denaro per il settore della cassa, prenotazioni Briefing / debriefing della lista di controllo (la lista è compilata correttamente) Discussione o colloquio di servizio.					
		Discute ogni giorno la pianificazione del lavoro con il suo team	Saluto e introduzione, attribuzione e responsabilità, compiti giornalieri, riassunto, conclusione Preparazione chiara, annotazioni, PC ecc. chiara attribuzione dei compiti da svolgere: chi, dove, perché, che cosa, per quanto tempo? Briefing / debriefing della lista di controllo (priorità, conseguenze ed effetti chiari).					
		Adotta misure adeguate in caso di differenze o imprevisti	Visione d'insieme, è orientato verso la soluzione, ev. piano B, prenotazioni Briefing / debriefing della lista di controllo (priorità, conseguenze ed effetti chiari).					

Campo di qualificazione Lavoro pratico individuale: impiegati di gastronomia standardizzata AFC
Esecuzione e risultato del lavoro
Verbale di valutazione

Impiegati di gastronomia standardizzata AFC, campo di qualificazione Lavori pratici, 2016		Turno: 1	Formatrice / formatore professionale: _____						
Candidata / candidato: _____ / xx.xx.2016		N. candidato: ____	Perito d'esame 1: _____			Perito d'esame 2: _____			
Aspetto	Criterio	Osservazione (mezzi ausiliari / attività / parole chiave)	Deduzioni					Totale deduzioni	
			0	1	2	3	4		
1.3.4.	Gestire i collaboratori nel proprio team di lavoro in funzione del risultato e assegnando loro incarichi chiari e ben definiti	Verifica il risultato qualitativo e quantitativo del team di lavoro in collaborazione con il proprio superiore	Procedure aziendali, strutture, cifra d'affari, feedback costruttivo e orientato agli obiettivi Briefing / debriefing, comunicazione e feedback dell'obiettivo giornaliero ai collaboratori (formulato secondo il sistema SMART) Dopo il servizio, bilancio della situazione sul raggiungimento degli obiettivi						
1.4.2.	Attuare temi, promozioni e azioni con i mezzi pubblicitari e la promozione visiva delle vendite; informare i collaboratori	Realizza autonomamente un punto di vendita Impiega correttamente i mezzi pubblicitari a disposizione Allestisce un briefing con i collaboratori e giustifica la scelta dei mezzi pubblicitari e del loro impiego	Pianificazione, mezzi pubblicitari, merchandising, preparazione dei prodotti secondo una ricetta (vetrina del caffè / frontcounter / vetrina con le insalate) Si assicura che ogni collaboratore conosca il prodotto in promozione e le sue procedure Visual merchandising Ubicazione, richiamo visivo, raggiungibilità Viene rispettata la promozione (raccomandazione POP) Perché, vantaggi, impartire motivazioni di vendita Viene rispettata la promozione / raccomandazione POP) Discussione o colloquio di servizio						
1.5.3.	Analizzare gli indici aziendali e, in caso di differenze, intervenire per correggere	Gestisce calcoli relativi a cifra d'affari, rotazione della merce in magazzino, impiego di collaboratori e spese generali Determina i principali indici e ne illustra l'importanza Determina differenze, individua le cause e discute proposte di soluzione ragionevoli con il superiore	Costi della merce, costi del personale, acquisto medio in franchi per cliente, ripartizioni secondo forecast, calcolo dei prezzi di vendita, statistiche secondo le possibilità aziendali, rapporto sulla cifra d'affari oraria, rapporto operativo, rapporto concernente il pubblico, rapporto sugli orari di servizio. È in grado di adattare al proprio team di lavoro la pianificazione della cifra d'affari Software per indici aziendali Costi della merce, costi del personale, margine, DB 3 Secondo i costi della merce, i costi del personale, cifra d'affari (es. che cosa sono i primecosts?) Rapporti: conosce i seguenti indici (tendenza della cifra d'affari, produttività, scarti, costi della merce food, differenze di inventario) Software per indici aziendali Costi della merce / margine, DB 3 Differenze rispetto alla direzione del progetto (forecast) nei seguenti settori: costi della merce, costi del personale e cifra d'affari Controlli di cassa Rapporti (analizza la situazione attuale e formula proposte per misure di ottimizzazione in caso di differenze rispetto alla situazione effettiva) Software per indici aziendali, piano di misure in caso di necessità						
1.5.5.	Interpretare i rapporti ed eventualmente ottimizzare i processi	Interpreta i rapporti, mostra e giustifica le conclusioni Illustra l'ottimizzazione dei processi	È in grado di spiegare i rapporti in base ai mezzi ausiliari / alle situazioni aziendali Rapporti: conosce i seguenti indici: tendenza della cifra d'affari, produttività, scarti, costi della merce food, differenze di inventario È in grado di eseguire un conteggio di cassa secondo le direttive aziendali Nelle procedure di lavoro, nelle procedure di produzione (semplici) Analizza la situazione esistente e formula proposte per misure di ottimizzazione in caso di differenze rispetto alla situazione effettiva						

Campo di qualificazione Lavoro pratico individuale: impiegati di gastronomia standardizzata AFC, campo di qualificazione Lavori pratici, 2016
Esecuzione e risultato del lavoro
Verbale di valutazione

Impiegati di gastronomia standardizzata AFC, campo di qualificazione Lavori pratici, 2016		Turno: 1	Formatrice / formatore professionale: _____						
Candidata / candidato: _____ / xx.xx.2016		N. candidato: ____	Perito d'esame 1: _____			Perito d'esame 2: _____			
Aspetto	Criterio	Osservazione (mezzi ausiliari / attività / parole chiave)	Deduzioni					Totale deduzioni	
			0	1	2	3	4		
2.1.1.	Preparare il magazzino per l'accettazione della merce, controllare spazi e locali del magazzino	Prepara il magazzino secondo direttive prima di accettare la merce Verifica a regola d'arte la merce presente per quanto concerne igiene, ordine e temperatura	Nei magazzini normali, nelle celle frigorifere e nei magazzini per prodotti surgelati si deve prestare attenzione ai seguenti punti: - Igiene e pulizia, ordine nel magazzino, temperature, spazio per nuova merce, manutenzione - Date di scadenza, fabbisogno di spazio, direttive interne - Utilizza documenti a disposizione e liste di controllo - Programma di igiene FIFO / data su merce di produzione propria, temperatura dei prodotti, separare settore pulito da settore sporco Date di scadenza, sistema di magazzino o deposito Esegue controlli visivi e assicura il sistema FIFO. Riporta le temperature nel safety recap						
2.1.2.	Accettare forniture, controllare la merce e documentare	All'accettazione, verifica la merce fornita tramite pezze giustificative, bollettini e altri mezzi ausiliari per quanto concerne la qualità e gli standard di qualità (es. temperatura)	Quantità corretta, prodotti giusti, temperatura dei prodotti, qualità dei prodotti, assegnazioni / preordinazioni Termometro, controllo del peso e della quantità, controllo dei contenitori, direttive interne secondo la garanzia della qualità Conosce i provvedimenti per gestire merce difettosa oppure fornita per errore. Timbro di entrata della merce						
		In caso di differenze o forniture errate adotta le misure aziendali previste e le documenta a regola d'arte	Reclami, restituzione di merce ecc. Sono utilizzati i moduli presenti nel classificatore safety (modulo per inoltrare un reclamo). Gestione delle differenze secondo direttive interne dell'azienda						
		Rileva / registra la merce fornita secondo le direttive aziendali	Bollettino di consegna, controlli in caso di differenze, segnalazioni Schede di controllo, garanzia della qualità nell'azienda Esegue la procedura di accettazione della merce e inserisce nel sistema la merce effettivamente entrata nell'azienda						
2.1.3.	Immagazzinare la merce dei fornitori al posto giusto	Immagazzina la merce a regola d'arte (magazzino normale, cella frigorifera e magazzino per prodotti surgelati)	- Legumi, frutta, prodotti surgelati, bevande raffreddate e non raffreddate, prodotti di pulizia, prodotti bio Separare settore pulito / settore sporco, direttive aziendali, garanzia della qualità FIFO (controllo della data)						
		Immagazzina la merce secondo la sua durata di conservazione, FIFO, rotazione, fabbisogno giornaliero ed etichettatura	Dichiarazione della data di scadenza, FIFO, luogo di immagazzinamento						
2.1.4.	Immagazzinare al posto giusto la merce di produzione propria e la merce riutilizzabile	Imballa, scrive la data e l'etichetta sui prodotti di produzione propria secondo il luogo di immagazzinamento (magazzino normale, cella frigorifera, magazzino per prodotti surgelati) secondo direttive aziendali	Coprire la merce, data di congelazione / data di scadenza, data dei prodotti freschi Mezzi ausiliari interni (etichettatura ecc.) Dichiarazione corretta della data di scadenza, temperature di raffreddamento corrette secondo le direttive in materia di sicurezza Programma di igiene						
		Immagazzina a regola d'arte i prodotti di produzione propria secondo le direttive aziendali e legali	Immagazzinamento dei prodotti di produzione propria, attenzione a: - presenza dell'etichetta originale, etichetta per prodotti surgelati, catena del freddo, Visione d'insieme, lista d'inventario, direttive aziendali Dichiarazione corretta della data di scadenza, temperature di raffreddamento corrette secondo le direttive in materia di sicurezza						

Campo di qualificazione Lavoro pratico individuale: impiegati di gastronomia standardizzata AFC, campo di qualificazione Lavori pratici, 2016
Esecuzione e risultato del lavoro
Verbale di valutazione

Impiegati di gastronomia standardizzata AFC, campo di qualificazione Lavori pratici, 2016		Turno: 1	Formatrice / formatore professionale: _____					
Candidata / candidato: _____ / xx.xx.2016		N. candidato: ____	Perito d'esame 1: _____			Perito d'esame 2: _____		
Aspetto	Criterio	Osservazione (mezzi ausiliari / attività / parole chiave)	Deduzioni					Totale deduzioni
			0	1	2	3	4	
2.1.5.	Gestisce il magazzino secondo il principio FIFO	Rotazione della merce, forecast o altri strumenti aziendali analoghi (spiegazione verbale) FIFO (controllo della data). Sa quanti prodotti occorrono in magazzino. Esegue controlli tramite i rapporti						
	Verifica la temperatura con l'aiuto di liste di controllo e informa o documenta in caso di differenze secondo direttive	Utilizza le seguenti liste di controllo e rispetta le direttive in caso di differenze: - controllo della temperatura della cella frigorifera / del magazzino per prodotti surgelati, scheda con le date di pulizia, controlli della merce in entrata, mezzi ausiliari o direttive interne Esegue la procedura corretta e rileva le misurazioni nel safety recap						
	Pulisce e disinfetta il magazzino seguendo le direttive HACCP	I seguenti elementi sono puliti e disinfettati correttamente: - ventilazione della cella frigorifera e del magazzino per prodotti surgelati, guarnizioni di gomma, pavimenti, scaffalature e ripiani, carrelli Direttive / mezzi ausiliari interni per la garanzia della qualità (spiegazione verbale) Conosce la manutenzione delle apparecchiature e sa quali misure si devono adottare in caso di differenze rispetto alla norma						
2.1.6.	Prelevare la merce dal magazzino oppure ordinarla e controllarla	Esegue un rilevamento mirato del fabbisogno						
	Ordina la merce con il sistema di ordinazione dell'azienda secondo direttive, presta attenzione alle date di consegna	Annotazioni, elenchi, cesto della merce, piano dei menu, catering È in grado di determinare il fabbisogno con l'aiuto del sistema di ordinazione (software per ordinazioni) Piattaforma per ordinazioni specifica dell'azienda, PC, fax, Esegue l'ordinazione nel sistema e trasmette i dati al fornitore.						
	Esegue controlli di qualità e verifica i bollettini di consegna	Vedi obiettivi da 2.1.2 fino a 2.1.5 Esegue la procedura di accettazione della merce e inserisce nel sistema le entrate effettive di merce						
2.2.1.	Preparare il posto di lavoro e la merce, approntare utensili e apparecchiature	Utilizza le apparecchiature conformemente alla pianificazione e alle direttive aziendali	È in grado di utilizzare le seguenti apparecchiature: - combisteamer (forno), friggitrice, grill, hold-o-mat Sicurezza, pulizia Rispetta il piano di inserimento (equipment) conformemente alla pianificazione					
		Prepara il posto di lavoro secondo la pianificazione del team di lavoro o quella del giorno (utensili, apparecchiature)	Mise en place, apparecchiare, fabbisogno di posti secondo le riserve Esegue senza errori le calibrature sugli apparecchi e conosce i manuali per consultare quali provvedimenti adottare per riparazioni tecniche (schede di manutenzione, manuale di qualità)					
		Prepara la merce secondo la pianificazione del team di lavoro o del giorno	Spiegazioni verbali, affrontare domande del perito d'esame Riempie e completa autonomamente la postazione di lavoro secondo direttive interne - Date, qualità della merce, igiene degli utensili, igiene del posto di lavoro, igiene personale					
		Esegue a regola d'arte controlli dell'igiene	Direttive del programma aziendale di garanzia della qualità (spiegazioni verbali) È in grado di eseguire tutti i lavori di pulizia e disinfezione					

Campo di qualificazione Lavoro pratico individuale: impiegati di gastronomia standardizzata AFC, campo di qualificazione Lavori pratici, 2016
Esecuzione e risultato del lavoro
Verbale di valutazione

Impiegati di gastronomia standardizzata AFC, campo di qualificazione Lavori pratici, 2016		Turno: 1	Formatrice / formatore professionale: _____					
Candidata / candidato: _____ / xx.xx.2016		N. candidato: ____	Perito d'esame 1: _____			Perito d'esame 2: _____		
Aspetto	Criterio	Osservazione (mezzi ausiliari / attività / parole chiave)	Deduzioni					Totale deduzioni
			0	1	2	3	4	
2.2.8. Approntare prodotti	Appronta i prodotti secondo direttive e in base alla ricetta	Ricette, gestione del tempo, prepara i prodotti secondo la lista di controllo della postazione di lavoro Piano dei menu						
	Applica correttamente le prescrizioni in materia di igiene e sicurezza per temperatura, durata di conservazione del calore, periodo di conservazione	- Pasti caldi / freddi (raffreddamento) - Pasti caldi: la temperatura deve essere di + 60°C Direttive aziendali per la garanzia della qualità (domande, spiegazioni verbali) Si attiene a tutte le regole interne in materia di igiene e conosce le prescrizioni di sicurezza delle apparecchiature						
2.2.9. Preparare prodotti con metodi di cottura prestabiliti utilizzando anche apparecchiature e impianti	Impiega metodi di preparazione / metodi di cottura in funzione dei prodotti	Sceglie l'apparecchio corretto per il metodo di cottura Utensili, metodo di cottura, precisione, conforme alla garanzia della qualità Menzionare i tipi di preparazione fondamentali o di base						
	Riutilizza e smaltisce i resti secondo le direttive aziendali	Vengono rispettati i principi che regolano i resti della cucina calda, della cucina fredda, del pane Riutilizzo o valorizzazione dei resti, immagazzinamento dei resti conformemente alla garanzia della qualità Smaltisce i prodotti dopo la scadenza della data di conservazione e li registra nel sistema						
2.2.10. Preparare o produrre bevande con apparecchiature e impianti	Caffè: utilizza correttamente la macchina per il caffè per preparare i diversi tipi di caffè	Conformemente all'offerta aziendale, spiega il funzionamento della macchina per il caffè Funzione e compiti del barista Lista di controllo della postazione di lavoro / manuale di qualità per il caffè						
	Caffè: verifica la qualità del caffè e, in caso di necessità, adotta provvedimenti secondo le direttive aziendali	Eseguire i seguenti controlli: - odore dei chicchi di caffè - odore del caffè pronto - temperatura, intensità - segnalare subito le differenze di qualità Occhi, sapore, odore ecc. (sensi) Lista di controllo della postazione di lavoro / manuale di qualità per il caffè Classificatore per tutta la materia concernente il caffè						
	Caffè e tè: utilizza correttamente bicchieri e tazzine per caffè e tè	Verificare gli utensili corretti per i seguenti prodotti - espresso, caffè crème, tè, ovomaltina e cioccolato, latte macchiato Secondo possibilità aziendali, altrimenti farsi spiegare Lista di controllo della postazione di lavoro / manuale di qualità per il caffè						
	Bevande calde: presta attenzione ai requisiti di qualità e utilizza gli utensili corretti (contenitore del latte, dispositivo per preparare latte schiumato, macinacaffè separato nel caso di macchine semiautomatiche / macchine a stantuffi), nella preparazione di bevande calde	Prescrizioni di sicurezza, igiene Lista di controllo della postazione di lavoro / manuale di qualità per il caffè						
	Softdrink: prepara diverse bevande soft tramite le apposite apparecchiature premix e postmix	Controlli della qualità, verifica dell'apparecchiatura Lista di controllo della postazione di lavoro / manuale di qualità Sostituire il contenitore del gas						
	Softdrink: garantisce la qualità delle bevande soft e adotta provvedimenti aziendali in caso di qualità carente	Si devono eseguire i seguenti lavori: - controllo della data al momento del riempimento; tener conto delle direttive durante la sostituzione dei contenitori, bocchette di miscela - la pressione dell'ossigeno è corretta Controlli della qualità, verifica dell'apparecchiatura Esegue senza errori le calibrature sugli apparecchi e conosce i manuali per consultare quali provvedimenti adottare per riparazioni tecniche (schede di manutenzione, manuale di qualità)						

Campo di qualificazione Lavoro pratico individuale: impiegati di gastronomia standardizzata AFC, campo di qualificazione Lavori pratici, 2016
Esecuzione e risultato del lavoro
Verbale di valutazione

Impiegati di gastronomia standardizzata AFC, campo di qualificazione Lavori pratici, 2016		Turno: 1	Formatrice / formatore professionale: _____						
Candidata / candidato: _____ / xx.xx.2016		N. candidato: ____	Perito d'esame 1: _____			Perito d'esame 2: _____			
Aspetto	Criterio	Osservazione (mezzi ausiliari / attività / parole chiave)	Deduzioni					Totale deduzioni	
			0	1	2	3	4		
3.1.2.	Impiegare in modo efficace ausili ottici di vendita in funzione degli ospiti e degli obiettivi	Impiega efficacemente gli ausili di vendita e presta attenzione secondo le specificità dell'azienda:							
	1. Etichettatura	Direttive aziendali, prezzo, ubicazioni I cartellini aggiornati dei prezzi sono stati collocati Programma di etichettatura							
	2. Comunicazione per la vendita	In modo verbale, flessibilità, l'obiettivo di vendite supplementari è definito, il collaboratore conosce tutte le procedure e i componenti del prodotto							
	3. Merchandising	Mezzi ausiliari, presentazioni Presenta e completa il caffè Bundle							
	4. Stimoli / incentivi di vendita, degustazione	Utilizzati / non utilizzati Esegue degustazioni							
	5. Posizionamento (POS, secondo punto di vendita, promozioni, azioni e zona delle casse)	Farsi spiegare il posizionamento Presenta e completa i dolci oppure la vetrina del caffè secondo direttive interne							
3.1.3.	Durante la disposizione impiegare tecniche di disposizione e presentazione ed elementi come quantità, forme, guarnizioni o colori	Arreda il punto di vendita e il punto di promozione e li organizza (forme, tipi di taglio, guarnizioni, combinazioni)	Varietà È in grado di spiegare e garantire l'importanza dell'effetto ottico						
		Combina prodotti scelti secondo direttive aziendali (promozioni, azioni)	Le direttive aziendali sono rispettate con: - torte, pasticceria, insalate, panini imbottiti, buffet per menu a libero servizio Motivazione, ricette, pittogramma, lista di controllo della postazione di lavoro						
		Esegue disposizioni secondo direttive aziendali	Direttive aziendali per la cucina calda: - scelta dei piatti giusti, pulizia dei piatti, tecnica di disposizione dei pezzi di carne, tecnica di disposizione della carne con salsa, scelta corretta dei mestoli Utilizza tutti gli utensili che servono per la preparazione (pinze, guanti, spatole, palette ecc.)						
		Presenta in modo creativo e convincente secondo direttive aziendali	Creatività nelle seguenti situazioni: - capacità di cucinare i prodotti evidenziandone le peculiarità (es. uovo sul cavolfiore) - guarnizione dei piatti - tipi di taglio - composizione cromatica della presentazione Idee, motivazione, spiega le motivazioni Conosce le attese degli ospiti nei confronti di ogni prodotto (lista di controllo della postazione di lavoro, manuale di qualità)						

Campo di qualificazione Lavoro pratico individuale: impiegati di gastronomia standardizzata AFC, campo di qualificazione Lavori pratici, 2016
Esecuzione e risultato del lavoro
Verbale di valutazione

Impiegati di gastronomia standardizzata AFC, campo di qualificazione Lavori pratici, 2016		Turno: 1	Formatrice / formatore professionale: _____					
Candidata / candidato: _____ / xx.xx.2016		N. candidato: ____	Perito d'esame 1: _____			Perito d'esame 2: _____		
Aspetto	Criterio	Osservazione (mezzi ausiliari / attività / parole chiave)	Deduzioni					Totale deduzioni
			0	1	2	3	4	
3.1.4.	Utilizzare consapevolmente i sensi per ottenere una disposizione ottimale dei prodotti	Impiega in modo mirato le capacità sensoriali con le diverse derrate alimentari Pianifica degustazioni coinvolgendo i cinque sensi, le svolge e le valorizza	Con i seguenti prodotti impiega le capacità sensoriali: - pesce, carne, verdura, frutta, caffè È esaustivo, eventuali lacune Svolge test su prodotti secondo direttive e, in caso di differenze rispetto alla norma, interviene per risolvere il problema Verifica i seguenti punti: - scelta dei prodotti per la degustazione - mezzi ausiliari / accessori - luogo della degustazione - svolgimento tenendo conto dei 5 sensi - analisi e valutazione di ogni prodotto Sapore intenso / meno intenso Esegue test di prodotti secondo direttive e, in caso di differenze rispetto alla norma, interviene per risolvere il problema					
3.1.5.	Arredare e controllare punti di vendita specifici dell'azienda (POS)	Per una forma di vendita organizza un punto di vendita ottimale	- dolci, torte - pasticceria - insalate - panini imbottiti - buffet per la scelta del menu a libero servizio Affermazioni chiare, è possibile individuare un filo conduttore Si pone un obiettivo per le vendite giornaliere tenendo conto dell'offerta attuale					
		Applica in modo mirato ed efficace i principi della vendita	- Cortesia dei collaboratori - Disponibilità della merce (quantità giusta) - Raccomandazioni, cassa, cucina ecc. - Freschezza e qualità - Colloquio conclusivo con il collaboratore della cucina e quello della cassa Capacità di operare in modo riflessivo Sorveglia la presentazione e analizza le vendite					
		Attua correttamente le disposizioni legali	I seguenti punti sono rispettati / controllati: - dichiarazione / etichettatura - temperatura - data - igiene Alcool e protezione dei giovani, prodotti per fumatori La prevenzione nei confronti dell'alcool è nota e viene applicata					

Campo di qualificazione Lavoro pratico individuale: impiegati di gastronomia standardizzata AFC, campo di qualificazione Lavori pratici, 2016
Esecuzione e risultato del lavoro
Verbale di valutazione

Impiegati di gastronomia standardizzata AFC, campo di qualificazione Lavori pratici, 2016		Turno: 1	Formatrice / formatore professionale: _____					
Candidata / candidato: _____ / xx.xx.2016		N. candidato: ____	Perito d'esame 1: _____		Perito d'esame 2: _____			
Aspetto	Criterio	Osservazione (mezzi ausiliari / attività / parole chiave)	Deduzioni					Totale deduzioni
			0	1	2	3	4	
3.2.1.	Nella gestione di ospiti, collaboratori e superiori prestare attenzione alle forme comportamentali	Fa uso del contatto visivo quando accoglie i clienti e quando prende commiato da loro Presenta quotidianamente un aspetto esteriore curato (è attento a rispettare il regolamento aziendale in materia di abbigliamento) Attua correttamente l'igiene personale nell'azienda (igiene delle mani, igiene del corpo, abbigliamento di lavoro, stato di salute) Cura la professionalità nei contatti con l'ospite (forme comportamentali appropriate, tiene conto delle indicazioni e raccomandazioni interne) Nelle relazioni interpersonali applica forme comportamentali appropriate e reagisce correttamente nelle situazioni con ospiti, collaboratori e superiori Provvede e controlla affinché nell'azienda ci sia un modo di presentarsi uniforme	Alla cassa si deve prestare attenzione ai punti seguenti: - accoglienza - contatto visivo - segnalazione di attività speciali - commiato, saluto Sicurezza nel modo di presentarsi, immagine speculare, ruolo del padrone di casa Direttive aziendali, immagine speculare, controllo A proposito di igiene al buffet si deve prestare attenzione ai seguenti punti: - abbigliamento di lavoro - capelli - igiene personale - eventuali ferite sono coperte e protette in modo corretto Controllo, lacune, autocontrollo Disinfezione I seguenti punti sono attuati correttamente: - risponde alle domande dei clienti - si avvicina al cliente - cerca il contatto visivo con il cliente - pronto a prestare aiuto (es. raccomandazione del menu) - saluto e commiato Presenza simpatica, tono di voce, è capace di parlare in modo efficace e gradevole Ruolo del padrone di casa Applica il principio del PER FAVORE e GRAZIE Nel colloquio con clienti o collaboratori prestare attenzione ai seguenti aspetti: - ascolta in modo attivo - modo di parlare e trattare corretto - prende sul serio la faccenda - atteggiamento positivo - gestualità e mimica trasmettono un'impressione positiva e interessante Orientato verso la soluzione, tranquillità, visione d'insieme Si assicura che ogni collaboratore venga salutato e accomiato con il proprio nome Regole della comunicazione Sono controllati i punti seguenti: - abbigliamento dei collaboratori - cortesia - igiene personale Annotazioni e appunti, fornisce informazioni a tal riguardo Applica il principio del PER FAVORE e GRAZIE					

Campo di qualificazione Lavoro pratico individuale: impiegati di gastronomia standardizzata AFC, campo di qualificazione Lavori pratici, 2016
Esecuzione e risultato del lavoro
Verbale di valutazione

Impiegati di gastronomia standardizzata AFC, campo di qualificazione Lavori pratici, 2016		Turno: 1	Formatrice / formatore professionale: _____						
Candidata / candidato: _____ / xx.xx.2016		N. candidato: ____	Perito d'esame 1: _____			Perito d'esame 2: _____			
Aspetto	Criterio	Osservazione (mezzi ausiliari / attività / parole chiave)	Deduzioni					Totale deduzioni	
			0	1	2	3	4		
3.2.3.	Consigliare e servire gli ospiti in modo cortese, competente e convincente	Applica in modo mirato e orientato verso i clienti le tecniche di porre domande Svolge efficacemente un colloquio di vendita Tratta e gestisce i reclami secondo le direttive interne	Sono applicate le tecniche di porre le seguenti domande: - domande chiuse - domande aperte - domande alternative (o ... oppure) - domande suggestive - domande per ottenere ulteriori informazioni (controdomande) Procurarsi un feedback, ruolo del padrone di casa, presenza che trasmette sicurezza Domande introdotte da pronomi interrogativi (chi, come quando ...) Tutte le fasi sono applicate correttamente - saluto - determinazione del fabbisogno / delle esigenze - illustrare le tecniche di porre domande e di argomentare - presentare prodotti - conclusione Presentazione, motivazione, professionalità Si assicura che la promozione attuale sia nota e che venga raccomandata con competenza Vendita supplementare Il reclamo è gestito correttamente - accogliere il reclamo (annotazioni, appunti) - ringraziare - prendere sul serio - far intervenire o informare i superiori - trasmettere alla funzione competente Tranquillità, ascoltare, rispondere Applicare il seguente modello procedurale: distanziare, ricercare, riconoscere, reagire ed essere in grado di spiegare in dettaglio						
	Presentare e proporre vendite supplementari in modo convincente	Pianifica e realizza vendite supplementari	- informare il collaboratore - scelta del prodotto - presentazione di vendita corretta - etichettatura - giusta quantità Pianificazione, mezzi pubblicitari, merchandising Ubicazione, richiamo visivo, raggiungibilità Perché, vantaggi, trasmettere motivazione di vendita Definisce un prodotto per la vendita supplementare e le presenta secondo le direttive interne. Svolge degustazioni presso l'ospite e rileva / analizza il feedback dell'ospite						
	Assicurare la disponibilità e l'ordine nel settore gastronomico in funzione degli ospiti e dell'azienda	Con le misure prescritte presta attenzione a pulizia, igiene e manutenzione dell'infrastruttura	- pulizia - infrastruttura integra - igiene personale Visione d'insieme, giro di controllo o d'ispezione, misure immediate, individuazione di situazioni straordinarie e reagire secondo direttive Applica il principio denominato "clean as you go". (Lista di controllo, fissazione di priorità)						

Campo di qualificazione Lavoro pratico individuale: impiegati di gastronomia standardizzata AFC, campo di qualificazione Lavori pratici, 2016
Esecuzione e risultato del lavoro
Verbale di valutazione

Impiegati di gastronomia standardizzata AFC, campo di qualificazione Lavori pratici, 2016		Turno: 1	Formatrice / formatore professionale: _____						
Candidata / candidato: _____ / xx.xx.2016		N. candidato: ____	Perito d'esame 1: _____			Perito d'esame 2: _____			
Aspetto	Criterio	Osservazione (mezzi ausiliari / attività / parole chiave)	Deduzioni					Totale deduzioni	
			0	1	2	3	4		
3.2.7.	Curare una cultura del feedback costruttiva nei confronti di ospiti e collaboratori; trattare con competenza reclami e richieste	Fornisce a ospiti e collaboratori un feedback costruttivo e appropriato, si procura un feedback in modo attivo	Sono considerate le seguenti regole di feedback: - ascoltare attentamente - applicare il principio del messaggio personale (io) - non formulare controargomentazioni - prestare attenzione all'autostima - esprimersi e argomentare a livello oggettivo Mezzi ausiliari interni, risposte, comunicazione tranquilla Durante il turno di lavoro esegue indagini fra gli ospiti e redige in forma scritta le risposte. Adotta misure per eliminare ciò che è contrario alla norma e fornisce un feedback costruttivo o positivo ai collaboratori Regole del feedback						
3.2.8.	Padroneggiare il sistema di cassa dall'ordinazione fino al pagamento	Svolge la procedura di pagamento secondo le direttive aziendali concludendo in tal modo la consumazione Utilizza il sistema di cassa secondo le direttive aziendali	Nella procedura di cassa viene rispettato quanto segue: - saluto - registrazione corretta (IVA) - attività speciali - contatto visivo - commiato Conosce i processi interni, il sistema di cassa, Preparare la cassa e il denaro (fondo cassa) Gestisce la postazione secondo direttive interne e conosce tutte le manipolazioni Regolamento concernente la cassa						
		La gestione dei seguenti mezzi di pagamento è corretta: - carte di debito e carte di credito - Euro - denaro contante - assegni di diverso tipo Conosce il processo di storno, mezzi di pagamento ecc. Conosce la gestione e le procedure con carte di credito. In caso di difetti o intoppi è in grado di intervenire adottando misure appropriate							

Campo di qualificazione Lavoro pratico individuale: impiegati di gastronomia standardizzata AFC, campo di qualificazione Lavori pratici, 2016
Esecuzione e risultato del lavoro
Verbale di valutazione

Impiegati di gastronomia standardizzata AFC, campo di qualificazione Lavori pratici, 2016		Turno: 1	Formatrice / formatore professionale: _____					
Candidata / candidato: _____ / xx.xx.2016		N. candidato: ____	Perito d'esame 1: _____			Perito d'esame 2: _____		
Aspetto	Criterio	Osservazione (mezzi ausiliari / attività / parole chiave)	Deduzioni					Totale deduzioni
			0	1	2	3	4	
4	Garantire sicurezza esostenibilità							
4.1.	Garantire la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute	I punti seguenti devono essere garantiti: - scarpe di sicurezza indossate - protezione di sicurezza a contatto con macchinari - l'ubicazione degli estintori è nota - comportamento in caso di incendio, conosce il posto di raccolta - comportamento nel caso di incidente o infortunio di un cliente - i numeri d'emergenza sono noti - direttive ed equipaggiamento di sicurezza sono chiari - pronto soccorso, certificato, sicurezza della postazione di lavoro						
4.2.	Garantire la protezione dell'ambiente e la sostenibilità	I punti seguenti devono essere garantiti: - separazione dei rifiuti - risparmiare energia elettrica e acqua - prestare attenzione al dosaggio dei prodotti di pulizia - smaltimento Classificatore concernente il riciclaggio, recycling card, schede di controllo della manutenzione						
4.4.	Garantire l'igiene personale ed aziendale	I punti seguenti devono essere garantiti: - abbigliamento, niente gioielli o orologi - lavare le mani - igiene personale (presenza) - ordine e pulizia degli utensili - disinfezione delle superfici di lavoro Safety recap, regolamento interno, test di igiene						
4.5.	Attuare il programma di igiene	I seguenti punti devono essere attuati: - controlli della pulizia - autocontrolli - controlli della temperatura HACCP oppure programma aziendale Safety recap						
4.6.	Garantire il mantenimento del valore	Attuare i seguenti punti: - gestire e manipolare con cura e riguardo - cura delle apparecchiature, degli strumenti ecc. - manutenzione regolare - segnalazione di danni o malfunzionamenti - istruzione corretta dei nuovi collaboratori Cura, gestione e manipolazione appropriate, direttiva concernente il posto di verifica Schede di controllo della manutenzione						

Campo di qualificazione Lavoro pratico individuale: impiegati di gastronomia standardizzata AFC
Esecuzione e risultato del lavoro
Verbale di valutazione

Impiegati di gastronomia standardizzata AFC, campo di qualificazione Lavori pratici, 2016		Turno: 1	Formatrice / formatore professionale: _____					
Candidata / candidato: _____ / xx.xx.2016		N. candidato: ____	Perito d'esame 1: _____ Perito d'esame 2: _____					
Aspetto	Criterio	Osservazione (mezzi ausiliari / attività / parole chiave)	Deduzioni					Totale deduzioni
			0	1	2	3	4	
2	Competenze metodologiche							
2.1.	Tecniche di lavoro e capacità decisionale	Modo di pensare logico e orientato alla soluzione, routine						
2.2.	Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo	Visione generale, individuare e riconoscere la situazione, lungimiranza						
2.3.	Strategie di informazione e comunicazione	Cultura del feedback, acquisizione e archiviazione di informazioni						
2.4.	Comportamento di vendita orientato all'ospite	Presentazioni, motivazione, processi interni						
2.5.	Strategie di apprendimento	Programma e concezione generale, annotazioni scritte, acquisizione di informazioni						
2.6.	Tecniche creative	Ricchezza di idee, fantasia, coraggio di affrontare situazioni speciali						
3	Competenze sociali e personali							
3.1.	Agire di propria responsabilità	Valutare i rischi, orientamento verso gli obiettivi						
3.2.	Apprendimento continuo	Accogliere e accettare regolarmente le novità, apertura verso tutto ciò che è nuovo						
3.3.	Capacità di comunicazione	Calmo, chiaro, aperto, espressione cordiale						
3.4.	Capacità di gestire e risolvere situazioni conflittuali	Orientato verso la soluzione, calmo						
3.5.	Capacità di lavorare in gruppo	Atteggiamento marcato e pronunciato, aperto; formulare esempi pratici						
3.6.	Forme comportamentali adeguate	Leale, educato, tranquillo e calmo						
3.7.	Capacità di lavorare sotto pressione	Reazione mentre si è sotto pressione, situazione senza via di uscita, difficoltà dovute al tempo disponibile						
3.8.	Capacità di lavorare tutelando la propria salute	Tecniche per portare e sollevare oggetti, scarpe, dispositivi di protezione						
3.9.	Senso di responsabilità e capacità di operare in modo ecologico	Tempi di preriscaldamento, raffreddamenti, illuminazione, approvvigionamento						