

**Campo della qualificazione “lavori pratici”**  
Posizione 1.1 “Esami pratici”

**Serie 0**

**Protocollo della procedura di qualificazione panetteria-pasticceria-confetteria**

Data \_\_\_\_\_

Cognome \_\_\_\_\_

Inizio dell'esame \_\_\_\_\_

Cognome dell'esperto/a 1 \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Luogo dell'esame \_\_\_\_\_

Nome \_\_\_\_\_ No. \_\_\_\_\_

Fine dell'esame \_\_\_\_\_

Cognome dell'esperto/a 2 \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

**Apporre una crocetta per i due moduli scelti**

Panetteria/P       Confetteria/C       Ristorazione/R

Pasticceria/P       Snacks/Gastronomia/S

**Scala delle note**

Punteggio	Nota
95 – 100	6.0
85 – 94	5.5
75 – 84	5.0
65 – 74	4.5
55 – 64	4.0
45 – 54	3.5
35 – 44	3.0
25 – 34	2.5
15 – 24	2.0
5 – 14	1.5
0 – 4	1.0

Part.	Campo	Durata	Punteggio massimo	Punteggio effettivo
1	Conoscenze dell'azienda	5'	5	
2	Conoscenze dell'assortimento	15'	25	
3	Consigli alla clientela e gestione delle merci	40'	70	
	<b>Totale</b>	<b>60'</b>	<b>100</b>	

**Nota**

\_\_\_\_\_

## Procedure di qualificazione per le formazioni professionali di base impiegati del commercio al dettaglio ACD, panetteria-pasticceria-confetteria Serie 0 2018

Partie	Campo della formazione <u>Forma dell'esame</u>	Durata totale 60'	Punteggio mas.	Domande per il colloquio professionale	Proposte di soluzione	Risposte inesistenti, false o incomplete	Punteggio effett.
1.	<b>Conoscenze dell'azienda</b> Colloquio professionale	5'	5	<b>Esempi</b>	<b>Esempi</b>		
CP T2	5.1.6 Conosco i miei compiti e le mie funzioni nell'azienda.					<input type="checkbox"/> necessità d'aiuto _____ _____ _____ _____ _____ _____	
CP T3	5.1.3 Conosco e rispetto le prescrizioni emanate dall'azienda.					<input type="checkbox"/> necessità d'aiuto _____ _____ _____ _____ _____ _____	
T = Tassonomia						<b>Conoscenze dell'azienda - Totale</b>	*
* Il totale dei punti effettivi è da riportare sulla prima pagina del protocollo.							

## Procedure di qualificazione per le formazioni professionali di base impiegati del commercio al dettaglio ACD, panetteria-pasticceria-confetteria Serie 0 2018

Parte	Campo della formazione <u>Forma dell'esame</u>	Durata totale 60'	Punteggio mas.	Domande per il colloquio professionale	Proposte di soluzione	Risposte inesistenti, false o incomplete	Punteggio effett.
2.	<b>Conoscenze dell'assortimento</b> Colloquio professionale Orientato al cliente	15'	25	<b>Esempi modul (1)</b>  .....			
Domandare in modo approfondito, rispettivamente lasciarsi consigliare su 3-4 prodotti per ogni modulo. I tre campi professionali devono essere trattati in modo equivalente. Domande fino a C3. Introdurre nella discussione dei casi speciali, allergie, intolleranze a determinati alimenti.							
CP T2	6.2.1 Dispongo di vaste conoscenze sull'assortimento.					<input type="checkbox"/> necessità d'aiuto _____ _____ _____ _____ _____	
						<input type="checkbox"/> necessità d'aiuto _____ _____ _____ _____	
CP T3	5.4.1 So consigliare prodotti e promuovere vendite supplementari.					<input type="checkbox"/> necessità d'aiuto _____ _____ _____ _____	
						<b>Totale conoscenze dell'assortimento</b>	

## Procedure di qualificazione per le formazioni professionali di base impiegati del commercio al dettaglio ACD, panetteria-pasticceria-confetteria Serie 0 2018

Parte	Campo della formazione <u>Forma dell'esame</u>	Durata totale 60'	Punteggio mas.	Domande per il colloquio professionale	Proposte di soluzione	Risposte inesistenti, false o incomplete	Punteggio effett.
2.	<b>Conoscenze dell'assortimento</b> Colloquio professionale Orientato al cliente	15'	25	<b>Esempi modul (2)</b> .....			
<p>Domandare in modo approfondito, rispettivamente lasciarsi consigliare su 3-4 prodotti per ogni modulo. I tre campi professionali devono essere trattati in modo equivalente. Domande fino a C3. Introdurre nella discussione dei casi speciali, allergie, intolleranze a determinati alimenti.</p>							
CP T2	6.2.1 Dispongo di vaste conoscenze sull'assortimento.					<input type="checkbox"/> necessità d'aiuto _____ _____ _____ _____ _____	
						<input type="checkbox"/> necessità d'aiuto _____ _____ _____ _____	
CP T3	5.4.1 So consigliare prodotti e promuovere vendite supplementari.					<input type="checkbox"/> necessità d'aiuto _____ _____ _____ _____	
						<b>Totale conoscenze dell'assortimento</b>	
* Il totale dei punti effettivi è da riportare sulla prima pagina del protocollo.						<b>Totale conoscenze dell'assortimento (totale parziale : 2)</b>	*

## Procedure di qualificazione per le formazioni professionali di base impiegati del commercio al dettaglio ACD, panetteria-pasticceria-confetteria Serie 0 2018

Parte	Campo della formazione <u>Forma dell'esame</u>	Durata totale 60"	Punteggio mas.	Domande per il colloquio professionale	Proposte di soluzione	Risposte inesistenti, false o incomplete	Punteggio ef- fet.
3.	<b>Consigli, gestione merci</b>	40'	70				
	Gioco di ruolo, consigli	25'	50	<b>Esperto/a-cliente</b>	<b>Esempi</b>		
CP T3	5.2.2 Conosco e applico nel caso pratico le regole fondamentali di un colloquio di vendita.					<input type="checkbox"/> necessità d'aiuto _____ _____ _____ _____ _____ _____	
CP T3	5.1.9 So dar seguito a desideri espressi dalla clientela..					<input type="checkbox"/> necessità d'aiuto _____ _____ _____ _____ _____ _____	
<b>Totale parziale</b>							

**Procedure di qualificazione per le formazioni professionali di base  
impiegati del commercio al dettaglio ACD, panetteria-pasticceria-confetteria Serie 0 2018**

Parte	<b>Campo della formazione</b> <u>Forma dell'esame</u>	Durata totale 60"	Punteggio mas.	Domande per il colloquio professionale	Proposte di soluzione	Risposte inesistenti, false o incomplete	Punteggio eff.
3.	<b>Consigli, gestione merci</b>						
	<b>Seguito dalle pagine 5</b>					<b>Riporto</b>	
CP T3	5.2.1 So ascoltare con attenzione quanto mi si chiede e trasmettere i desideri della clientela alla persona competente.						
CP T3	5.3.2 So mettere in atto le offerte di prestazioni di servizio della mia azienda.						
<b>Totale parziale</b>							

## Procedure di qualificazione per le formazioni professionali di base impiegati del commercio al dettaglio ACD, panetteria-pasticceria-confetteria Serie 0 2018

Parte	Campo della formazione <u>Forma dell'esame</u>	Durata totale 60'	Punteggio mas.	Domande per il colloquio professionale	Proposte di soluzione	Risposte inesistenti, false o incomplete	Punteggio effett.
	Seguito dalle pagine 6					<b>Riporto</b>	
	Gioco di ruolo, consigli			<b>Esperto/a-cliente</b>	<b>Esempi</b>		
CM	<u>Presentazione dei prodotti</u> La persona in formazione tratta i prodotti in modo accurato e rispettoso.					<input type="checkbox"/> necessità di aiuto _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____	
CS	<u>Forme di convenienza sociale</u> La persona in formazione adatta il suo comportamento nei confronti della clientela alla situazione del momento.					<input type="checkbox"/> necessità di aiuto _____ _____ _____ _____ _____ _____	
<b>Totale parziale</b>							

## Procedure di qualificazione per le formazioni professionali di base impiegati del commercio al dettaglio ACD, panetteria-pasticceria-confetteria Serie 0 2018

Teil	<b>Campo della formazione</b> <u>Forma dell'esame</u>	Durata totale 60'	Punteggio mas.	Domande per il colloquio professionale	Proposte di soluzione	Risposte inesistenti, false o incomplete	Punteggio effet.
	<b>Seguito dalle pagine 7</b>					<b>Riporto</b>	
	Gioco di ruolo, consigli	15'	20	<b>Esperto/a-cliente</b>	<b>Esempi</b>		
CP T3	5.5.1 So presentare le merci in modo adeguato ed efficace.					<input type="checkbox"/> necessità di aiuto _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____	
CP T3	5.7.2 So utilizzare gli aiuti ausiliari necessari per il mio lavoro.					<input type="checkbox"/> necessità di aiuto _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____	
<b>Totale parziale</b>							



## Procedure di qualificazione per le formazioni professionali di base impiegati del commercio al dettaglio ACD, panetteria-pasticceria-confetteria Serie 0 2018

Teil	<b>Campo della formazione</b> <u>Forma dell'esame</u>	Durata totale 60'	Punteggio mas.	Domande per il colloquio professionale	Proposte di soluzione	Risposte inesistenti, false o incomplete	Punteggio effet.
	<b>Seguito dalle pagine 8</b>					<b>Riporto</b>	
	<u>Gioco di ruolo, consigli</u>						
CM	<u>Tecniche di lavoro e risoluzione dei problemi</u> La persona in formazione esegue un esempio pratico in modo obbiettivo.					<input type="checkbox"/> necessità di aiuto _____ _____ _____ _____ _____ _____	
CS	<u>Capacità di comunicazione</u> La persona in formazione è pronta al dialogo					<input type="checkbox"/> necessità di aiuto _____ _____ _____ _____ _____ _____	
<b>Consigli alla clientela e gestione delle merci -Totale</b>							<b>*</b>
* Il totale dei punti effettivi è da riportare sulla prima pagina del protocollo.							