

Serie zero 2018

**Impiegata/Impiegato
d'economia domestica AFC**

Lavoro pratico

**CCO 1 Accoglienza, consulenza e
servizio alla clientela**

Scheda di valutazione per perite e periti

Cognome, Nome	No. Candidato/a	Data
.....

Tempo **90 minuti**

Sussidi secondo l'incarico

**Tabella delle
note**

Punteggio massimo: 60

57	-	60	Punti	=	Nota	6.0
51	-	56	Punti	=	Nota	5.5
45	-	50	Punti	=	Nota	5.0
39	-	44	Punti	=	Nota	4.5
33	-	38	Punti	=	Nota	4.0
27	-	32	Punti	=	Nota	3.5
21	-	26	Punti	=	Nota	3.0
15	-	20	Punti	=	Nota	2.5
9	-	14	Punti	=	Nota	2.0
3	-	8	Punti	=	Nota	1.5
0	-	2	Punti	=	Nota	1.0

Incarico no.:

Tempo di esame

Inizio: _____ Fine: _____

Punteggio ottenuto	Nota

Firma delle perite / dei periti:

.....

Considerazioni generali per i periti / le perite: CCO 1 Accoglienza, consulenza e servizio alla clientela

- Biancheria da tavola, stoviglie, bicchieri e materiale da decorazione sono a disposizione.
- La decorazione deve essere composta di almeno tre elementi.
- Un PC è a disposizione.
- Le affermazioni sulla filosofia aziendale si riferiscono all'azienda formatrice e non sono condizionate dalla situazione.

Valutazione

Viene valutato con due schemi diversi.

Obiettivi di prestazione con 1 o 2 punti

1 / 2 punti = soddisfa completamente

0 punti = non soddisfa

Obiettivi di prestazione con 3 o 6 punti

3 / 6 punti = soddisfa completamente

2 / 4 punti = soddisfa maggiormente

1 / 2 punti = soddisfa parzialmente

0 punti = non soddisfa

Vengono assegnati soltanto punti interi (mezzi punti non sono ammessi).

Gli errori non possono essere valutati due volte.

Situazione professionale / Incarico 1

Lei lavora in una casa per anziani. Nel periodo d'avvento, nella sala grande, ha luogo un pomeriggio di ballo per residenti e ospiti. Viene servita una merenda.

Lei è responsabile per lo svolgimento del pomeriggio, l'allestimento della sala, l'offerta e il servizio della merenda.

Quale pubblicità viene distribuita un volantino ai residenti, ai familiari e ai vicini della casa per anziani.

- Elabori il piano operativo per lo svolgimento del pomeriggio, un piano per l'allestimento della sala, un'offerta per la merenda (sei pietanze) e le bevande (tre bevande calde e tre bevande fredde).
- Discuta l'evento con la/il responsabile del servizio alberghiero.
- Crei sul PC un volantino per la pubblicità del pomeriggio di ballo.
- Apparecchi un tavolo per 4 persone e lo decori con almeno 3 elementi di decorazione.
- Spieghi l'offerta della merenda agli ospiti.
- Serva a due ospiti le bevande richieste.
- Nomini al perito/alla perita due affermazioni della filosofia aziendale e spieghi come le applica nello svolgimento dell'attività quotidiana nella sua azienda di tirocinio.

Osservazioni:

- Una pianta della sala grande è a disposizione.
- **Un perito/una perita assume il ruolo del/della responsabile del servizio alberghiero. L'allestimento della sala deve contenere almeno una pista di ballo, spazio per la musica (orchestra o impianto), proposte per la decorazione della sala. La merenda deve essere adeguata all'evento (periodo d'avvento). Il/la responsabile del servizio alberghiero deve criticare almeno tre elementi e aspettarsi delle proposte alternative dal candidato/dalla candidata.**
- Il volantino deve essere creato con il PC.
- Una scelta di bevande calde e fredde è a disposizione.
- ***I periti/le perite assumono il ruolo degli ospiti. Un ospite chiede un tè nero con creme e l'altro un caffè al latte.***
- Tutti i lavori scritti e gli appunti vengono consegnati ai periti/alle perite.

Situazione professionale / Incarico 2

Lei lavora in una casa per persone diversamente abili. Per i 12 collaboratori della lavanderia in settembre si svolge un'uscita pomeridiana al museo dei tessuti. Per organizzare l'evento e per sapere quanti collaboratori parteciperanno all'uscita, scrive un invito. Per terminare il pomeriggio avrà luogo un aperitivo ricco per tutti i partecipanti nella caffetteria della casa.

- Elabori il piano operativo per lo svolgimento del pomeriggio e l'offerta per l'aperitivo ricco (otto pietanze) e le bevande (due bevande alcoliche e due non alcoliche).
- Discuta l'evento con la/il responsabile del servizio alberghiero.
- Crei sul PC l'invito per l'uscita pomeridiana con tagliando di risposta.
- Apparecchi il buffet e lo decori con almeno 3 elementi di decorazione.
- Spieghi l'offerta del buffet ai primi ospiti.
- Serva a due ospiti le pietanze richieste dal buffet.
- Nomini al perito/alla perita due affermazioni della filosofia aziendale e spieghi come le applica nello svolgimento dell'attività quotidiana nella sua azienda di tirocinio.

Osservazioni:

- **Un perito/una perita assume il ruolo del/della responsabile del servizio alberghiero. L'offerta per l'aperitivo deve contenere pietanze calde e fredde e dessert. Almeno una pietanza deve essere da servire con il mescolo (minestra, macedonia). L'offerta deve essere adeguata alla stagione (settembre). Il/la responsabile del servizio alberghiero deve criticare almeno tre elementi e aspettarsi delle proposte alternative dal candidato/dalla candidata.**
- L'invito deve essere creato con il PC.
- Le pietanze dell'aperitivo possono essere simboleggiate.
- ***I periti/le perite assumono il ruolo degli ospiti. Un ospite chiede una pietanza che deve essere servita con il mescolo.***
- Tutti i lavori scritti e gli appunti vengono consegnati ai periti/alle perite.

Compito	Criteri di valutazione: Il candidato / la candidata ...	Protocollo delle perite / dei periti	Punteggio massimo ottenuto	
Competenza operativa 1.6: gestire l'organizzazione e lo svolgimento di eventi - obiettivi di valutazione 1.6.2, 1.6.3				
1.6.2 Pianificano gli eventi in maniera integrale. 1.6.3 Organizzano eventi.	... rediga il piano operativo completo, compresa preparazione, esecuzione, controllo e lavori di riordino. (6 Punti)		6	
1.2.9 Impiegano i principi per gestire le critiche.	... accetta i feedback sull'evento da parte del/della responsabile del servizio alberghiero e fa proposte alternative. (3 Punti) <i>Da valutare solo per il colloquio con il/la responsabile del servizio alberghiero.</i>		3	
Riporto			9	

Compito	Criteri di valutazione: Il candidato / la candidata ...	Protocollo delle perite / dei periti	Punteggio massimo ottenuto	
Riporto			9	
Competenza operativa 1.7: proporre e realizzare misure promozionali - obiettivi di valutazione 1.7.4				
<p>1.7.4 Attuano misure promozionali.</p>	<p>... elabora un documento perspicuo (volantino, invito, cartello di benvenuto ecc.) con tutte le informazioni necessarie per l'evento. Il documento deve rispondere alle seguenti domande:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Come? - Cosa? - Chi? - Quando? - Dove? - Perché? - Con che cosa? <p>(3 Punti)</p>		3	
Riporto			12	

Compito	Criteri di valutazione: Il candidato / la candidata ...	Protocollo delle perite / dei periti	Punteggio	
			massimo	ottenuto
Riporto			12	
Competenza operativa 1.5: eseguire mansioni di servizio orientate alla clientela - obiettivi di valutazione 1.5.3, 1.5.5				
1.5.5 Descrivono e attuano le disposizioni per la sicurezza sul lavoro e per l'igiene.	<p>Sicurezza sul lavoro:</p> <p>... rispetta completamente le disposizioni per la sicurezza sul lavoro e per la prevenzione della salute (postura corretta ecc).</p> <p>(Si/No 2/0 Punti)</p>		2	
	<p>Igiene personale:</p> <p>... porta i capelli legati, indossa vestiti di lavoro puliti, non porta gioielli (orologio di polso, braccialetti, collane e anelli), le unghie non sono laccate, rispetto dell'igiene delle mani, ecc.</p> <p>Igiene aziendale:</p> <p>... controlla che bicchieri, stoviglie, posate, carrelli e altro materiale usato siano puliti. Posa le derrate alimentari solo poco prima del servizio sul carrello/vassoio/tavolo, le pietanze sono coperte</p> <p>(3 Punti)</p>		3	
1.5.3 Realizzano la «mise en place» per differenti situazioni.	<p>... prepara la mise en place in modo completo e appropriato alla situazione e all'incarico; prepara tutte le posate, stoviglie, biancheria da tavola.</p> <p>(3 Punti)</p>		3	
Riporto			20	

Compito	Criteri di valutazione: Il candidato / la candidata ...	Protocollo delle perite / dei periti	Punteggio	
			massimo	ottenuto
Riporto			20	
Competenza operativa 1.4: apparecchiare i tavoli in base alla situazione - obiettivi di valutazione 1.4.3, 1.4.4				
1.4.3. Apparecchiano tavoli e buffet in modo adeguato alla situazione e alla clientela	... mette la tovaglia in maniera professionale, sceglie il materiale adatto all'evento, apparecchia tovaglioli, bicchieri e posate correttamente. (6 Punti)		6	
Riporto			26	

Compito	Criteri di valutazione: Il candidato / la candidata ...	Protocollo delle perite / dei periti	Punteggio		
			massimo	ottenuto	
			Riporto	26	
1.4.4. Decorano tavoli e buffet in modo adeguato alla situazione.prepara tutto il materiale necessario, piega i tovaglioli in modo appropriato e preciso, sceglie tre elementi decorativi adatti all'evento, prepara la decorazione con accuratezza, pulisce il materiale di lavoro e il posto di lavoro. (3 Punti)			3	
	... il tavolo si presenta pulito, invitante, con una decorazione conforme ai criteri (altezza, odore). (3 Punti)			3	
Competenze generali: Sequenza logica dei singoli passi di lavoro.	... è ordinato/a, lavora coscienziosamente e orientato all'obiettivo. (Si/No 1/0 Punti)			1	
			Riporto	33	

Compito	Criteri di valutazione: Il candidato / la candidata ...	Protocollo delle perite / dei periti	Punteggio massimo ottenuto	
Riporto			33	
Competenza operativa 1.2: comunicare dimostrando rispetto e considerazione - obiettivi di valutazione 1.2.2, 1.2.7				
1.2.2 Impiegano le regole della comunicazione verbale e non verbale.	<p>... cerca il contatto con l'ospite (contatto visivo, espressioni facciali, gesti, postura).</p> <p>... accoglie e saluta gentilmente e in modo adatto alla situazione (scelta delle parole e impostazione delle frasi).</p> <p>(6 Punti)</p> <p><i>Da valutare solo per il colloquio con l'ospite.</i></p>		6	
1.2.7 Adattano i propri comportamenti e atteggiamenti in base alla situazione.	<p>... applica le regole di condotta e buone maniere: presentarsi all'ospite, usare la forma di cortesia, parlare utilizzando il cognome dell'ospite, se necessario tenere la porta aperta, prendere la giacca, spostare la sedia, ecc.</p> <p>(3 Punti)</p> <p><i>Da valutare solo per il colloquio con l'ospite.</i></p>		3	
Riporto			42	

Compito	Criteri di valutazione: Il candidato / la candidata ...	Protocollo delle perite / dei periti	Punteggio massimo ottenuto	
Riporto			42	
Competenza operativa 1.5: eseguire mansioni di servizio orientate alla clientela - obiettivi di valutazione 1.5.4				
<p>1.5.4. Applicano le regole del servizio in base alla tipologia di servizio.</p>	<p>Incarico 1</p> <p>... offre la scelta di bevande calde e fredda in maniera professionale, sceglie il bicchiere/la tazza adatta, serve dalla destra, riempie il bicchiere/la tazza in maniera adeguata.</p> <p>(6 Punti)</p> <p>Incarico 2</p> <p>... prepara l'antipasto, il piatto principale, la zuppa, il dessert in maniera professionale e serve sicura e secondo le regole del servizio.</p> <p>(6 Punti)</p>	<p>Incarico: _____</p>	6	
Riporto			48	

Compito	Criteri di valutazione: Il candidato / la candidata ...	Protocollo delle perite / dei periti	Punteggio massimo ottenuto	
Riporto			48	
Competenza operativa 1.3: consigliare in modo competente la clientela - obiettivi di valutazione 1.3.2 / 1.3.3 / 1.3.6.				
<p>1.3.2 Spiegano l'offerta di bevande e pietanze.</p> <p>1.3.3 Consigliano la clientela basandosi sull'offerta.</p> <p>1.3.6 Deducono desideri e necessità dalle osservazioni della clientela.</p>	<p>... presenta e spiega l'offerta in maniera completa e giusta, in una sequenza di servizio logica, conosce e nomina gli ingredienti principali delle pietanze.</p> <p>... reagisce sulle osservazioni dell'ospite e realizza i suoi desideri.</p> <p>(6 Punti)</p> <p><i>Da valutare solo per il colloquio con l'ospite.</i></p>		6	
Riporto			54	

Compito	Criteri di valutazione: Il candidato / la candidata ...	Protocollo delle perite / dei periti	Punteggio massimo ottenuto	
Riporto			54	
Competenza operativa 1.1: applicare la filosofia aziendale - obiettivi di valutazione 1.1.1 / 1.1.3				
<p>1.1.1 Rappresentano la filosofia della propria azienda.</p> <p>1.1.3 Svolgono la propria attività applicando la filosofia aziendale.</p>	<p>... nomina due affermazioni della filosofia aziendale e spiega come le applica nello svolgimento dell'attività professionale quotidiana nella sua azienda di tirocinio.</p> <p>(6 Punti)</p>		6	
Totale			60	

Serie zero 2018

**Impiegata/Impiegato
d'economia domestica AFC**

Lavoro pratico

**CCO 2 Pulizia e allestimento dei locali
e degli arredi**

Scheda di valutazione per perite e periti

Cognome, nome	No. Candidato/a	Data
.....

Tempo **90 Minuti**

Sussidi Secondo l'incarico

**Tabella delle
note**

Punteggio massimo: 58

56.0	-	58.0	Punti	=	Nota	6.0
50.0	-	55.0	Punti	=	Nota	5.5
44.0	-	49.0	Punti	=	Nota	5.0
38.0	-	43.0	Punti	=	Nota	4.5
32.0	-	37.0	Punti	=	Nota	4.0
27.0	-	31.0	Punti	=	Nota	3.5
21.0	-	26.0	Punti	=	Nota	3.0
15.0	-	20.0	Punti	=	Nota	2.5
9.0	-	14.0	Punti	=	Nota	2.0
3.0	-	8.0	Punti	=	Nota	1.5
0.0	-	2.0	Punti	=	Nota	1.0

Incarico no.: _____

Tempo di esame

Inizio: _____ Fine: _____

Punteggio ottenuto	Nota

Firma delle perite/dei periti:

.....

Elaborato da: Gruppo di lavoro procedura di qualificazione oml economia domestica svizzera
Editore: CSFO, sezione procedura di qualificazione, Berna

Considerazioni generali per i periti/le perite: CCO 2 Pulizia e allestimento dei locali e degli arredi

- Il carrello per le pulizie è vuoto. Il candidato/la candidata lo allestisce con il materiale necessario.
- I periti / le perite definiscono la quantità del lavoro dei singoli compiti.
- La lettura del compito è parte dell'esame e rientra nel tempo d'esame. La presentazione dei locali/delle impostazioni avviene invece al di fuori del tempo d'esame (90 minuti).
- Istruzione: la valutazione tecnica del lavoro è effettuata nelle sottovoci 2.1 e 2.2.
- Il/la candidato/a decide la sequenza dei lavori.
- I detersivi devono essere dosati manualmente.
- Devono essere presenti diversi rifiuti.

Valutazione

Viene valutato con due schemi diversi.

Obiettivi di prestazione con 1 o 2 punti

1 / 2 punti = soddisfa completamente

0 punti = non soddisfa

Obiettivi di prestazione con 3 o 6 punti

3 / 6 punti = soddisfa completamente

2 / 4 punti = soddisfa maggiormente

1 / 2 punti = soddisfa parzialmente

0 punti = non soddisfa

Vengono assegnati soltanto punti interi (mezzi punti non sono ammessi).

Gli errori non possono essere valutati due volte.

Situazione professionale / Incarico 1

Lei lavora in un albergo per seminari e ha il compito di pulire e preparare la sala riunione per un evento. Quale responsabile delle pulizie istruisce anche l'apprendista.

- Istruisca l'apprendista impiegata d'economia domestica nella pulizia corrente della sala riunione.
- Prepari la sala riunione secondo i desideri del cliente che trova nel modulo di prenotazione.
- Decora la sala riunione con un mazzo di fiori come richiesto dal cliente.
- Pulisca il corridoio con la lavasciuga, in modo che l'entrata della sala riunione si presenti pulito.

Osservazioni:

- Il modulo di prenotazione è a disposizione.

Situazione professionale / Incarico 2

Lei lavora in un ospedale nel reparto delle pulizie. Quale responsabile delle pulizie istruisce i nuovi collaboratori e le nuove collaboratrici.

- Pulisca l'ufficio del responsabile infermieristico (pulizia corrente).
- Cure la pianta verde che se trova in quest'ufficio.
- Pulisca con il metodo spray il pavimento del corridoio sensibile all'acqua (metodo spray parziale).
- Istruisca una nuova collaboratrice nella pulizia della monospazzola.

Osservazioni:

Nessuna.

Compito	Criteri di valutazioni Il candidato / la candidata...	Protocollo delle perite / dei periti	Punteggio	
			Massimo	Ottenuto
Competenza operativa 2.1: pulire nel rispetto dei materiali, in modo igienico, efficiente ed ecologico				
2.1.6 Dosano i prodotti per la pulizia, la manutenzione e la disinfezione secondo le indicazioni del produttore.	... dosa professionalmente secondo le indicazioni del produttore (quantità corretta, considerazione del tipo di pulizia e del grado di sporcizia). (Si/no 1/0 Punti)		1	
2.1.7 Scelgono e utilizzano il prodotto ottimale per la pulizia e la manutenzione e la disinfezione tra quelli idonei per un determinato materiale e il tipo di sporco.	... seleziona professionalmente tutti i prodotti per la pulizia e disinfettanti (p.es. tiene conto del materiale a pulire, del tipo di sporcizia). (3 Punti)		3	
	... utilizza i prodotti di pulizia in modo professionale (p.es. temperatura dell'acqua, prima l'acqua e poi il detersivo). (3 Punti)		3	
Riporto			7	

Compito	Criteri di valutazioni Il candidato / la candidata...	Protocollo delle perite / dei periti	Punteggio	
			Massimo	Ottenuto
		Riporto	7	
2.1.9 Rispettano le prescrizioni igieniche e gli standard di qualità previsti per la pulizia e /o la disinfezione dei locali. indossa vestiti e scarpe di lavoro puliti. (Si/No 1/0 Punto)		1	
 lava le mani prima / ev. durante / dopo il lavoro. (Si/No 2/0 Punti)		2	
	... lavora dal più pulito al più sporco. (Si/No 1/0 Punto)		1	
	... gira il panno per le pulizie in modo corretto e regolare. (Si/No 1/0 Punto)		1	
2.1.10 Spiegano e applicano le disposizioni per la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute.	... indossa guanti e scarpe chiuse. (Si/No 1/0 Punto)		1	
	... presta attenzione ai rischi di inciampare (p. es. cavi elettrici, posizione del carrello delle pulizie). (Si/No 1/0 Punto)		1	
	... non lascia pozze d'acqua. (Si/No 1/0 Punto)		1	
	... prende le necessarie precauzioni riguardante la sicurezza sul lavoro (p. es. mette segnale di pericolo in caso di pulizia umida). (Si/No 1/0 Punto)		1	
		Riporto	16	

Compito	Criteri di valutazioni Il candidato / la candidata...	Protocollo delle perite / dei periti	Punteggio		
			Massimo	Ottenuto	
			Riporto	16	
2.1.11 Spiegano e attuano le disposizioni per la separazione dei rifiuti.	... separa e smaltisce tutti i rifiuti professionalmente (p.es. separa i diversi materiali e li smaltisce negli appositi contenitori). (3 Punti)		3		
2.1.14 Spiegano e applicano in maniera ergonomica i principi della pulizia corrente, intermedia e di fondo dei locali.	... rispetta una postura ergonomica (p.es. postura eretta, si abbassa correttamente). (3 Punti)		3		
	... esegue il metodo di pulizia richiesto. (Si/No 1/0 Punto)		1		
Competenze metodologiche, tecniche di lavoro	... lavora in modo mirato ed efficiente. (Si/No 1/0 Punto)		1		
Competenze generali: Atteggiamento e modo di agire professionale.	... è educato/a, mostra un comportamento professionale, rispetta la privacy del cliente. (3 Punti)		3		
			Riporto	27	

Compito	Criteri di valutazioni Il candidato / la candidata...	Protocollo delle perite / dei periti	Punteggio	
			Massimo	Ottenuto
Riporto			27	
2.1.15 Utilizzano macchine e attrezzature di pulizia in maniera ergonomica e secondo le indicazioni del produttore.	... esegue professionalmente il metodo selezionato (p.es. lavoro di preparazione, procedimento, movimenti, lavori finali necessari); gestisce con cura le risorse, il materiale, il mobilio. (6 Punti)		6	
2.1.16 Puliscono ed effettuano la manutenzione delle macchine e delle attrezzature in maniera ecologica.	... pulisce le macchine e le attrezzature utilizzate in modo soddisfacente e professionale rispettando le prescrizioni ecologiche. (3 Punti)		3	
2.1.18 Pianificano i processi di pulizia e disinfezione.	... pianifica in modo logico e orientato all'obiettivo. (Si/No 2/0 Punti)		2	
2.1.20 Eseguono il controllo dei locali e degli arredi.	... controlla il lavoro e si corregge dov'è necessario. (Si/No 1/0 Punto)		1	
Riporto			39	

Compito	Criteri di valutazioni Il candidato / la candidata...	Protocollo delle perite / dei periti	Punteggio	
			Massimo	Ottenuto
Riporto			39	
Competenza operativa 2.2: allestire e disporre i locali in base alla situazione e alle esigenze				
2.2.2 Allestiscono i locali indicati in base all'utilizzo e alla clientela.	Incarico 1 <input type="checkbox"/>			
	... arreda il locale secondo i desideri del cliente. (Si/No 2/0 Punti)		2	
	... sceglie un vaso pulito e adatto, riempi la giusta quantità d'acqua, sceglie la giusta quantità di fiori, le taglia nella lunghezza e in maniera corretta. (3 Punti)		3	
	Incarico 2 <input type="checkbox"/>			
	... lascia il locale in ordine. (Si/No 1/0 Punto)		1	
	... rimuove tutte le foglie appassite, pulisce la pianta dov'è necessario. (Si/No 2/0 Punti)		2	
	... dosa il concime secondo le istruzioni del produttore, annaffia la pianta correttamente (p.es. quantità, non sulle foglie ma sulla terra risp. nel piattino). (Si/No 2/0 Punti)		2	
2.2.4 Realizzano la decorazione floreale sulla base della situazione e della clientela.	Il risultato si presenta bene. (Si/No 1/0 Punto)		1	
2.2.5 Curano piante e fiori recisi.	... lascia gli attrezzi puliti, pulisce il posto di lavoro. (Si/No 1/0 Punto)		1	
Riporto			46	

Compito	Criteri di valutazioni Il candidato / la candidata...	Protocollo delle perite / dei periti	Punteggio	
			Massimo	Ottenuto
Riporto			46	
Competenza operativa 2.3: pianificare ed eseguire istruzioni				
2.3.2 Pianificano e attuano le istruzioni relative ai metodi di pulizia.	... prepara l'istruzione con brevi appunti secondo il metodo delle 4 fasi (almeno tutto il materiale e le singole fasi di lavoro); prepara tutto il materiale richiesto, tiene in ordine il posto di lavoro. (3 Punti)		3	
2.3.1 Illustrano i metodi di pulizia.	... saluta la persona da istruire, si presenta, chiarisce le conoscenze precedenti, definisce lo scopo del lavoro e gli obiettivi dell'apprendimento, elenca tutti i punti chiave, evidenzia i punti importanti e li motiva, osserva le misure di sicurezza e le segnala. (3 Punti)		3	
	... mostra la preparazione del materiale necessario e il processo di pulizia in modo professionale (p.es. divide il lavoro in passi sensati, motiva la persona da istruire). (3 Punti)		3	
	2.3.3 Eseguono le istruzioni impartite.	... da opportunità di praticare, permette di ripetere e di motivare i punti chiave, mostra riconoscimento, loda, dimostra empatia, tiene conto delle conoscenze precedenti, fornisce informazioni adeguate (non troppo lunghe), controlla il metodo di lavoro e corregge eventuali errori, spiega l'ulteriore procedimento, saluta. (3 Punti)		3
Totale			58	

Serie zero 2018

**Impiegata/Impiegato
d'economia domestica AFC**

Lavoro pratico

**CCO 3 Svolgimento delle attività
del circuito biancheria**

Scheda di valutazione per perite e periti

Cognome, Nome	No. Candidato/a	Data
.....

Tempo **90 minuti**

Sussidi secondo l'incarico

**Tabella delle
Nota** **Punteggio massimo: 60**

57.0	-	60.0	Punti	=	Nota	6.0
51.0	-	56.0	Punti	=	Nota	5.5
45.0	-	50.0	Punti	=	Nota	5.0
39.0	-	44.0	Punti	=	Nota	4.5
33.0	-	38.0	Punti	=	Nota	4.0
27.0	-	32.0	Punti	=	Nota	3.5
21.0	-	26.0	Punti	=	Nota	3.0
15.0	-	20.0	Punti	=	Nota	2.5
9.0	-	14.0	Punti	=	Nota	2.0
3.0	-	8.0	Punti	=	Nota	1.5
0.0	-	2.0	Punti	=	Nota	1.0

Incarico no.: _____

Punteggio ottenuto	Nota

Firma delle perite/dei periti:

.....

Elaborato da: Gruppo di lavoro procedura di qualificazione omi economia domestica svizzera
Editore: CSFO, sezione procedura di qualificazione, Berna

Considerazioni generali per i periti/le perite: CCO 3 Svolgimento delle attività del circuito biancheria

- Fornire un dosatore e dell'acqua per il dosaggio dei detersivi.
- I periti/le perite definiscono la quantità dei capi per i singoli compiti.
- Fornire un campione piegato per ogni capo.
- Il candidato/la candidata può decidere la tempistica e l'ordine degli incarichi da svolgere.

Valutazione

Viene valutato con due schemi diversi.

Obiettivi di prestazione con 1 o 2 punti

1 / 2 punti = soddisfa completamente

0 punti = non soddisfa

Obiettivi di prestazione con 3 o 6 punti

3 / 6 punti = soddisfa completamente

2 / 4 punti = soddisfa maggiormente

1 / 2 punti = soddisfa parzialmente

0 punti = non soddisfa

Vengono assegnati soltanto punti interi (mezzi punti non sono ammessi).

Gli errori non possono essere valutati due volte.

Situazione professionale / Incarico 1

Lei lavora in una casa per anziani. Nella lavanderia l'intera biancheria sporca viene smistata, lavata, preparata e riparata.

- Smisti la biancheria sporca privata dei residenti.
- Da un reparto arriva un sacco di biancheria marcato con bucato infetto. Tratti questa biancheria secondo le regole aziendali.
- Carichi la lavatrice con la biancheria delicata scura, lavaggio a 30°C.
- Dosi il detersivo adatto.
- La lavatrice piccola è stata utilizzata per lavare e disinfettare il bucato infetto. Tratti il bucato lavato secondo le regole aziendali e pulisca la lavatrice in modo conforme.
- Le divise del personale della cucina sono state già lavate e asciugate. Stiri una giacca da cuoco e la pieghi.
- Le magliette del personale del servizio tecnico sono asciutte. Le pieghi correttamente secondo il campione.
- Dopo aver asciugato la biancheria, pulisca l'asciugatrice (tumbler).
- Si è accumulata biancheria da riparare. Ripari la cucitura aperta dei pantaloni da cuoco.

Osservazioni:

- **10 kg biancheria privata / sacco biancheria etichettato come biancheria infetta / capi di biancheria delicata scura con macchie/ tabella macchie / biancheria impregnata, pretrattata / lavatrice con biancheria infetta lavata e disinfettata / 1 giacca da cuoco / 10 magliette / 1 maglietta come campione / pantaloni da cuoco con cucitura aperta.**

Situazione professionale / Incarico 2

Lei lavora in un albergo di cure e per seminari. Nella lavanderia l'intera biancheria sporca viene smistata, lavata, preparata e riparata.

- Smisti la biancheria aziendale sporca.
- Da un reparto arriva un sacco di biancheria marcato con bucato infetto. Tratti questa biancheria secondo le regole aziendali.
- Carichi la lavatrice con la biancheria in spugna smistata, lavaggio 95°C.
- Dosi il detersivo adatto.
- La lavatrice piccola è stata utilizzata per lavare e disinfettare il bucato infetto. Tratti il bucato lavato secondo le regole aziendali e pulisca la lavatrice in modo conforme.
- La biancheria privata degli ospiti è già stata lavata e asciugata. Stiri il pantalone a riga del personale di servizio e lo appenda.
- Dopo aver stirato i pantaloni, pulisca la postazione di stiro al vapore.
- Gli asciugamani in spugna sono asciutti. Gli pieghi correttamente secondo il campione.
- Si è accumulata biancheria da riparare. Ripari il nastro del grembiule da bistrot.

Osservazioni:

- **10 kg biancheria aziendale da smistare / sacco biancheria etichettato come biancheria infetta / asciugamani in spugna con macchie/ tabella macchie / biancheria impregnata, pretrattata / lavatrice con biancheria infetta lavata e disinfettata / 1 camicia da uomo / 5 kg asciugamani in spugna / 1 asciugamano, 1 telo da doccia, 1 salvietta come campione / 1 pantalone a riga / grembiule da bistro con nastro rotto**

Compito	Criteri di valutazione. Il candidato/la candidata...	Protocollo delle perite/dei periti	Punteggio	
			massimo	massimo
Competenza operativa 3.1: trattare la biancheria aziendale e privata in modo corretto e igienico - obiettivi di valutazione 3.1.4, 3.1.11, 3.1.12, 3.1.13, 3.1.14, 3.1.15				
3.1.4 Separano la biancheria aziendale e quella privata in base alle modalità di trattamento, al colore e al grado di sporco.	... smista secondo la temperatura di lavaggio. (Si/NO 1/0 Punto)		1	
	... smista secondo colore. (Si/NO 1/0 Punto)		1	
	... riconosce le macchie e li pretratta professionalmente. (Si/NO 1/0 Punto)		1	
	... prepara il bucato correttamente. (p.es. aprire i bottoni, chiudere le cerniere, girare velluto sulla sinistra, annodare o legare i lacci) (Si/NO 2/0 Punti)		2	
Competenze metodologiche: Sequenza logica dei singoli passi di lavoro.	Smistamento: ... è ordinato, lavora coscientemente e orientato all'obiettivo. (3 Punti)		3	
Riporto			8	

CCO 3 Svolgimento delle attività del circuito biancheria/ IED – modello per perite/periti

Compito	Criteri di valutazione. Il candidato/la candidata...	Protocollo delle perite/dei periti	Punteggio		
			massimo	massimo	
			Riporto	8	
3.1.12 Dosano i detersivi e gli additivi secondo le indicazioni del produttore.	... dosa il detersivo correttamente secondo le indicazioni del produttore. (Si/NO 1/0 Punto)			1	
3.1.11 Attuano le disposizioni per la sicurezza sul lavoro e per la protezione della salute.	... indossa guanti e grembiule per lo smistamento della biancheria sporca. (Si/NO 1/0 Punto)			1	
	... pulisce il piano di lavoro dopo lo smistamento. (Si/NO 1/0 Punto)			1	
	... smaltisce guanti e grembiule dopo lo smistamento della biancheria sporca. (Si/NO 1/0 Punto)			1	
	... si lava e/o disinfetta le mani dopo lo smistamento della biancheria sporca. (Si/NO 1/0 Punto)			1	
			Riporto	13	

CCO 3 Svolgimento delle attività del circuito biancheria/ IED – modello per perite/periti

Compito	Criteri di valutazione. Il candidato/la candidata...	Protocollo delle perite/dei periti	Punteggio massimo		
			massimo	massimo	
			Riporto	13	
3.1.11 Attuano le disposizioni per la sicurezza sul lavoro e per la protezione della salute.	... presta attenzione alla corretta postura del corpo e la corregge, piega le ginocchia per alzare i pesi da terra. (3 Punti)			3	
3.1.11 Attuano le disposizioni per la sicurezza sul lavoro e per la protezione della salute.	... indossa occhiali di protezione nel dosaggio del detersivo. (Si/NO 1/0 Punto)			1	
	... indossa abiti di lavoro corretti. (Si/NO 1/0 Punto)			1	
			Riporto	18	

CCO 3 Svolgimento delle attività del circuito biancheria/ IED – modello per perite/periti

Compito	Criteri di valutazione. Il candidato/la candidata...	Protocollo delle perite/dei periti	Punteggio massimo	
			massimo	massimo
Riporto			18	
3.1.13 Spiegano e impiegano macchine e apparecchi all'interno del circuito biancheria secondo le indicazioni del produttore.	<p>Caricamento della lavatrice:</p> <p>... carica la lavatrice secondo il tipo di biancheria e presta attenzione al giusto caricamento della lavatrice.</p> <p>(3 Punti)</p>		3	
	<p>... rispetta che la quantità di carico deve essere adeguata in caso di biancheria bagnata.</p> <p>(Si/NO 1/0 Punto)</p>		1	
Riporto			22	

CCO 3 Svolgimento delle attività del circuito biancheria/ IED – modello per perite/periti

Compito	Criteri di valutazione. Il candidato/la candidata...	Protocollo delle perite/dei periti	Punteggio		
			massimo	massimo	
			Riporto	22	
3.1.13 Spiegano e impiegano macchine e apparecchi all'interno del circuito biancheria secondo le indicazioni del produttore.	... utilizza tutto il piano di lavoro dell'asse da stiro. (Si/NO 1/0 Punto)			1	
	... utilizza il ferro da stiro con calma. (Si/NO 1/0 Punto)			1	
3.1.14 Preparano la biancheria mediante l'uso di metodi definiti in modo da poterla riporre.	Stiratura: ... esegue le singole tappe della stiratura nella giusta sequenza. (3 Punti)			3	
	L'indumento stirato è senza pieghe. (Si/NO 2/0 Punti)			2	
			Riporto	29	

CCO 3 Svolgimento delle attività del circuito biancheria/ IED – modello per perite/periti

Compito	Criteri di valutazione. Il candidato/la candidata...	Protocollo delle perite/dei periti	Punteggio		
			massimo	massimo	
			Riporto	29	
3.1.14 Preparano la biancheria mediante l'uso di metodi definiti in modo da poterla riporre.	Piegatura della biancheria asciutta: ... piega la biancheria in maniera precisa e corretta. (3 Punti)			3	
	La biancheria piegata corrisponde al modello. (Si/NO 1/0 Punto)			1	
3.1.15 Puliscono le macchine e gli apparecchi del circuito biancheria secondo le indicazioni del produttore.	... esegue la pulizia del macchinario nell'ordine corretto. (3 Punti)			3	
Competenza operativa 3.2: riparare i tessuti - obiettivi di valutazione 3.2.1					
3.2.1 Applicano le tecniche per una riparazione efficiente dei tessuti.	... prepara correttamente la macchina per cucire. (Si/NO 1/0 Punto)			1	
	...infila correttamente il filo da cucire. (Si/NO 1/0 Punto)			1	
	... esegue il metodo di riparazione in maniera giusta (secondo le singole tappe di lavoro). (3 Punti)			3	
	Il risultato è visivamente bello e pulito. (Si/NO 2/0 Punti)			2	
	Il risultato è corretto, il tessile è riutilizzabile. (Si/NO 2/0 Punti)			2	
			Riporto	45	

CCO 3 Svolgimento delle attività del circuito biancheria/ IED – modello per perite/periti

Compito	Criteri di valutazione. Il candidato/la candidata...	Protocollo delle perite/dei periti	Punteggio	
			massimo	massimo
Riporto			45	
Competenze metodologiche: Sequenza logica dei singoli passi di lavoro.	... nel compito del cucito è ordinato/a, lavora coscientemente e orientato all'obiettivo. (3 Punti)		3	
Competenza operativa 3.3: trattare adeguatamente la biancheria infetta - obiettivi di valutazione 3.3.2				
3.3.2 Organizzano il trattamento della biancheria infetta e applicano le relative disposizioni per la sicurezza sul lavoro, la protezione della salute e degli standard igienici previsti a livello aziendale.	... applica i dispositivi di protezione individuali (DPI). (Si/NO 2/0 Punti)		2	
	... lava e disinfetta le mani. (Si/NO 2/0 Punti)		2	
	... smaltisce i propri DPI in conformità con i regolamenti aziendali. (Si/NO 2/0 Punti)		2	
	... dopo il lavaggio, prima di rimuovere la biancheria pulita, pulisce e disinfetta la porta e la guarnizione della lavatrice ed eventuali punti di contatto. (6 Punti)		6	
Total			60	

Serie zero 2018

**Impiegata/Impiegato
d'economia domestica AFC**

Lavoro pratico

**CCO 4 Composizione, preparazione
e distribuzione dei menù**

Scheda di valutazione per perite e periti

Cognome, nome	No. Candidata/o	Data
.....

Tempo **90 minuti**

Sussidi secondo l'incarico

**Tabella delle
note**

Punteggio massimo: 50

48.0	-	50.0	Punti	=	Nota	6.0
43.0	-	47.0	Punti	=	Nota	5.5
38.0	-	42.0	Punti	=	Nota	5.0
33.0	-	37.0	Punti	=	Nota	4.5
28.0	-	32.0	Punti	=	Nota	4.0
23.0	-	27.0	Punti	=	Nota	3.5
18.0	-	22.0	Punti	=	Nota	3.0
13.0	-	17.0	Punti	=	Nota	2.5
8.0	-	12.0	Punti	=	Nota	2.0
3.0	-	7.0	Punti	=	Nota	1.5
0.0	-	2.0	Punti	=	Nota	1.0

Incarico no.: _____

Tempo di esame

Inizio: _____ Fine: _____

Firma delle perite/dei periti:

Punteggio ottenuto	Nota

Elaborato da: Gruppo di lavoro procedura di qualificazione omi economia domestica svizzera
Editore: CSFO, sezione procedura di qualificazione, Berna

Considerazioni generali per i periti/le perite: CCO 4 Composizione, preparazione e distribuzione dei menù

Valutazione

Viene valutato con due schemi diversi.

Obiettivi di prestazione con 1 o 2 punti

1 / 2 punti = soddisfa completamente

0 punti = non soddisfa

Obiettivi di prestazione con 3 o 6 punti

3 / 6 punti = soddisfa completamente

2 / 4 punti = soddisfa maggiormente

1 / 2 punti = soddisfa parzialmente

0 punti = non soddisfa

Vengono assegnati soltanto punti interi (mezzi punti non sono ammessi).

Gli errori non possono essere valutati due volte.

Situazione professionale / Incarico 1

Lei lavoro nella cucina di una casa per anziani e prepara il pranzo per 4 persone.

Pranzo: Insalata di pomodori, spaghetti al pesto fatto in casa, crema di ricotta e fragole.

La signora Rossi rimane in camera.

- Prepari il pranzo secondo le ricette per 4 persone.
- Presenti l'insalata di pomodori su 4 piatti, gli spaghetti in una scodella e la salsa secondo la ricetta. Presenti la crema di ricotta e fragole in 4 coppe.
- Prepari il pranzo per la signora Rossi su un vassoio, secondo la comanda scritta comprese le stoviglie e posate.
- Metta via in maniera professionale i piatti preparati rimanenti e gli altri elementi del menù.
- Pulisca il posto di lavoro, appoggi gli utensili e macchinari usati sul carrello e smaltisca i rifiuti.
- Scarichi il carrello della colazione e lavi le stoviglie della colazione.

Osservazioni

- La salsa italiana è a disposizione.
- Gli utensili e le stoviglie della produzione dei pasti non devono essere lavati, poiché deve lavare le stoviglie della colazione.

Situazione professionale / Incarico 2

Lei lavora nella cucina di una clinica privata. Oggi pomeriggio ha luogo la riunione dei 4 membri del consiglio amministrativo. Per lo spuntino pomeridiano viene richiesta una piccola scelta di fingerfood. La sala riunione si trova al primo piano.

- Prepari brownies e spiedini di frutta per il fingerfood.
- Presenti le pietanze preparate su due piatti di servizio.
- Prepari il carrello per lo spuntino pomeridiano, secondo la comanda scritta.
- Metta via in maniera professionale le derrate alimentari avanzate.
- Pulisca il posto di lavoro, lavi gli utensili e macchinari usati e smaltisca i rifiuti.

Osservazioni

- Per gli spiedini di frutta usa minimo 4 frutti diversi, p.es. mele o pere, fragole, kiwi, melone.
- Per lo spuntino pomeridiano vengono offerti caffè, diversi tè e succo d'arancia (bottiglia di vetro).

Compito	Criteri di valutazione: Il candidato / la candidata ...	Protocollo delle perite / dei periti	Punteggio massimo ottenuto	
Competenza operativa 4.2: preparare le pietanze secondo le disposizioni - obiettivi di valutazione 4.2.2, 4.2.3, 4.2.5, 4.2.6, 4.2.8, 4.2.9, 4.2.11, 4.2.13				
4.2.5 Preparano una «mise en place» in base alla necessità.	... prepara al momento giusto tutti gli ingredienti/apparecchi/utensili. (Si/No 2/0 Punti)		2	
4.2.3 Eseguono le tecniche di preparazione e taglio previste.	... sceglie il coltello giusto, tiene in mano il coltello in maniera giusta e lo adopera professionalmente. (3 Punti)		3	
	... sceglie il taglio adatto alla pietanza, taglia in modo uniforme. (3 Punti)		3	
4.2.2 Attuano i metodi di cottura definiti. 4.2.6 Preparano le pietanze con l'impiego di prodotti freschi, pronti o semilavorati.	... giusta scelta del metodo di preparazione e corretta esecuzione. (6 Punti)		12	
	... Il gusto è molto buono e la guarnizione è adatta. (6 Punti)			
Riporto			20	

CCO 4 Composizione, preparazione e distribuzione dei menù / IED – modello per perite/periti

Compito	Criteri di valutazione: Il candidato / la candidata ...	Protocollo delle perite / dei periti	Punteggio		
			massimo	ottenuto	
			Riporto	20	
Competenze metodologiche: Sequenza logica dei singoli passi di lavoro.	... tiene ordine, lavora coscienziosamente e orientato all'obiettivo. (3 Punti)			3	
4.2.13 Spiegano e attuano le disposizioni per la sicurezza e la protezione della salute sul posto di lavoro.	...rispetta pienamente tutte le disposizioni per la sicurezza e la protezione della salute (ustioni, tagli e corretta postura, scarpe chiuse). (3 Punti)			3	
Competenze professionali: Rispettano le prescrizioni dell'igiene personale, delle derrate alimentari e dell'igiene aziendale. Oppure:	Igiene personale: ... porta i capelli legati, indossa vestiti di lavoro puliti, non porta gioielli (orologio di polso, braccialetti, collane e anelli), le unghie non sono laccate, rispetto dell'igiene delle mani, ecc. (Si/No 1/0 Punti)			1	
4.2.8 Rispettano le prescrizioni igieniche per la preparazione delle pietanze.	Igiene aziendale: ... controlla che bicchieri, stoviglie, posate, carrelli e altro materiale usato siano puliti. Rispetta l'igiene delle derrate alimentari (p.es. lava la verdura, ecc.). (Si/No 1/0 Punti)			1	
			Riporto	28	

Compito	Criteri di valutazione: Il candidato / la candidata ...	Protocollo delle perite / dei periti	Punteggio	
			massimo	ottenuto
		Riporto	28	
4.2.11 Immagazzinano gli alimenti secondo le prescrizioni.	Gli alimenti avanzati vengono immagazzinati secondo le prescrizioni. (Si/No 2/0 Punti)		2	
4.2.9 Puliscono le macchine e gli apparecchi per la preparazione delle pietanze.	Le macchine e gli apparecchi sono stati puliti in modo professionale e sono puliti. (Si/No 2/0 Punti)		2	
Competenza operativa 4.3: assicurare una distribuzione dei pasti conforme alle esigenze - obiettivi di valutazione 4.3.3, 4.3.4, 4.3.5, 4.3.6				
4.3.3 Spiegano le regole di servizio da rispettare nel sistema di distribuzione dei pasti. 4.3.4 Eseguono i compiti relativi al sistema di distribuzione dei pasti.	... usa piatti caldi/risp. freddi Prepara bicchieri, stoviglie e posate in modo completo secondo la comanda. Presta attenzione ai bordi dei piatti puliti, il porzionamento corrisponde alla comanda. La destinazione della comanda è visibile sul carrello/vassoio e controllato. (3 Punti)		3	
4.3.5 Utilizzano le macchine e gli apparecchi utilizzati nel sistema di distribuzione dei pasti secondo le indicazioni del produttore.	... utilizza le macchine e gli apparecchi secondo le indicazioni del produttore. (Si/No 1/0 Punti)		1	
4.3.6 Osservano le regole d'igiene per la distribuzione dei pasti.	Igiene aziendale: Controlla che bicchieri, stoviglie, posate, carrelli e altro materiale usato siano puliti. Posa le derrate alimentari solo poco prima del servizio sul carrello/vassoio/tavolo, le pietanze sono coperte. (Si/No 2/0 Punti)		2	
		Riporto	38	

Compito	Criteri di valutazione: Il candidato / la candidata ...	Protocollo delle perite / dei periti	Punteggio		
			massimo	ottenuto	
			Riporto	38	
4.3.5 Puliscono le macchine e gli apparecchi utilizzati nel sistema di distribuzione dei pasti secondo le indicazioni del produttore.	... pulisce le macchine e gli apparecchi per la distribuzione dei pasti secondo le indicazioni del produttore. (3 Punti)			3	
Competenza operativa 4.4: garantire lo svolgimento dei processi legati all'organizzazione di lavaggio - obiettivi di valutazione 4.4.2, 4.4.4, 4.4.5, 4.4.8					
4.4.2 Eseguono i compiti legati all'organizzazione di lavaggio.	... smista bicchieri, stoviglie e posate, li pretratta e carica la lavastoviglie in modo professionale. (3 Punti)			3	
4.4.5 Rispettano le regole e le prescrizioni igieniche nell'organizzazione di lavaggio.	La divisione della zona sporca e della zona pulita e ben visibile. Usa strofinacci e asciugapiatti puliti. Scarica le lavastoviglie su carrelli/vassoi puliti. I lavori sono eseguiti in modo completo. (Si/No 1/0 Punti)			1	
			Riporto	45	

CCO 4 Composizione, preparazione e distribuzione dei menù / IED – modello per perite/periti

Compito	Criteri di valutazione: Il candidato / la candidata ...	Protocollo delle perite / dei periti	Punteggio		
			massimo	ottenuto	
			Riporto	45	
4.4.4 Puliscono le macchine e gli apparecchi dell'organizzazione di lavaggio secondo le indicazioni del produttore.	... pulisce le macchine e gli apparecchi dell'organizzazione di lavaggio secondo le indicazioni del produttore. (Si/No 1/0 Punti)			1	
Competenze metodologiche: Sequenza logica dei singoli passi di lavoro.	... tiene ordine, lavora coscienziosamente e orientato all'obiettivo. (3 Punti)			3	
4.4.8 Spiegano e rispettano le regole per lo smaltimento dei rifiuti e ne illustrano l'importanza.	... smaltisce correttamente rifiuti nei contenitori designati. (PET, vetro, carta, alu) (Si/No 1/0 Punti)			1	
			Totale	50	