

# ***Direttive concernenti il regolamento d'esame***

***Capo d'azienda economia carnea***

**Versione 9.0 – 23.05.2019 / UPSC all'att. del SEFRI**

## **Sommario**

|           |                                                                     |           |
|-----------|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1.</b> | <b>Introduzione</b>                                                 | <b>4</b>  |
| 1.1.      | Scopo della direttiva                                               | 4         |
| 1.2.      | Profilo professionale                                               | 4         |
| 1.3.      | Attori coinvolti                                                    | 5         |
| <b>2.</b> | <b>Informazioni concernenti l'ottenimento del brevetto federale</b> | <b>7</b>  |
| <b>3.</b> | <b>Descrizione dei moduli</b>                                       | <b>9</b>  |
| 3.1.      | Panoramica del sistema dei moduli                                   | 9         |
| 3.2.      | Contenuti dei moduli                                                | 10        |
| <b>4.</b> | <b>Test di fine-modulo / Certificati di competenza</b>              | <b>16</b> |
| 4.1.      | Durata della validità                                               | 17        |
| 4.2.      | Organizzazione, accesso agli esami, svolgimento                     | 17        |
| 4.3.      | Ricorso presso la Commissione per la garanzia della qualità         | 17        |
| <b>5.</b> | <b>Esame federale finale</b>                                        | <b>18</b> |
| 5.1.      | Procedimento amministrativo                                         | 18        |
| 5.2.      | Organizzazione e svolgimento                                        | 18        |
| 5.2.1.    | Parte 1 dell'esame: studio di un caso, scritto                      | 18        |
| 5.2.2.    | Parte 2 dell'esame: giornata di pratica                             | 19        |
| 5.2.3.    | Panoramica della struttura e dello svolgimento dell'esame           | 19        |
| 5.3.      | Assegnazione delle note e direttive di realizzazione                | 20        |
| 5.4.      | Ricorso presso il SEFRI                                             | 20        |
|           | <b>Allegato 1: Glossario</b>                                        | <b>22</b> |

|                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Allegato 2: Identificazione dei moduli</b>                   | <b>23</b> |
| Modulo di base 11: Dirigere/ Gestione                           | 23        |
| Modulo di base 12: Calcolo professionale                        | 26        |
| Modulo di base 13: Assicurazione della qualità                  | 28        |
| Modulo di base 14: Trasformazione della carne                   | 30        |
| Modulo opzionale 21: Acquisto / Produzione                      | 32        |
| Modulo opzionale 22: Salumeria                                  | 34        |
| Modulo opzionale 23: Prodotti salmistrati                       | 36        |
| Modulo opzionale 24: Traiteur                                   | 38        |
| Modulo opzionale 25: Gastronomia                                | 40        |
| Modulo di approfondimento 31: Produzione                        | 42        |
| Modulo di approfondimento 32: Commercializzazione / Vendita PMI | 44        |
| Modulo di approfondimento 33: Vendita                           | 48        |

## 1. Introduzione

L'attestato federale per capo d'azienda<sup>1</sup> si ottiene dopo aver superato l'esame professionale. L'esame serve per verificare l'integrazione e l'interconnessione delle competenze che figurano nelle descrizioni dei moduli e quelle acquisite nella pratica professionale. Le competenze, formulate tramite una procedura con l'aiuto di persone della professione e di specialisti, sono state riassunte in un profilo professionale. Per l'occasione, l'attenzione si è concentrata sulle situazioni del lavoro di tutti i giorni con le quali sono confrontati i capo d'azienda dell'economia carnea nell'esercizio quotidiano della loro professione.

### 1.1. Scopo delle direttive

Le direttive consentono ai candidati all'esame di farsi un'idea degli aspetti principali dell'esame professionale federale. Esse si basano sul regolamento dell'esame professionale per capo d'azienda Economia carnea del 02.10.2013.

Le direttive comprendono:

- tutte le informazioni importanti per la preparazione e lo svolgimento dell'esame professionale  
informazioni sui 12 moduli e sui test di fine modulo
- una descrizione dettagliata del contenuto dell'esame professionale

### 1.2. Profilo della professione

L'esame professionale per Capo d'azienda Economia carnea si basa sul seguente profilo professionale :

|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1 Campo d'attività</b>                    | Il capo d'azienda economia carnea occupa la posizione tra il suo superiore e i collaboratori, clienti, fornitori e partner nel suo ambito di responsabilità. All'interno del suo ambito di responsabilità, egli si adopera per garantire uno svolgimento ineccepibile del lavoro quotidiano secondo il programma.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>2 Principali competenze professionali</b> | Il capo d'azienda economia carnea possiede delle conoscenze globali nell'ambito dell'economia carnea convenzionale e sostenibile. Le sue competenze spaziano dalla gestione dei collaboratori alle nozioni di economia aziendale e alle conoscenze approfondite nell'ambito del know-how riferito alla carne. Egli calcola i prezzi dei prodotti e dei servizi dell'azienda, vendendoli e commercializzandoli a regola d'arte; contribuisce inoltre alla loro trasformazione ed al loro sviluppo. Egli dirige la fabbricazione dei prodotti di salumeria, prodotti salmistrati e traiteur Per il capo d'azienda dell'economia carnea è evidente rispettare le disposizioni d'igiene, di qualità, di protezione |

<sup>1</sup>Per semplificare la lettura delle presenti direttive, si farà uso unicamente della forma maschile „capo d'azienda“, fermo restando che il testo si riferisce in ugual modo alle persone di entrambi i sessi.

|                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                       | <p>dell'ambiente e di sicurezza ed egli farà in modo di farle rispettare anche da tutti i collaboratori nel suo campo d'attività. Nell'esecuzione del proprio lavoro quotidiano, il capo azienda dell'economia carnea assume sempre un'attitudine centrata sui desideri del cliente e a favore della gestione dell'azienda.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>3 Esercizio della professione</b></p>                                                           | <p>Il capo d'azienda dell'economia carnea lavora in modo autonomo e responsabile in accordo con i suoi superiori. Nell'esecuzione quotidiana del suo lavoro, egli assume un ruolo di alta responsabilità. Le sue attività richiedono molta accortezza ed un'attenzione costante sia alle esigenze dei clienti che a quelle dell'impresa. Il capo d'azienda dell'economia carnea lavora secondo processi standardizzati e sempre in accordo con i collaboratori e i superiori. Egli affronta in modo flessibile gli eventi imprevisti, attenendosi sempre alle disposizioni aziendali e legali nonché alle esigenze dei clienti.</p>   |
| <p><b>4 Contributo della professione alla società, all'economia, verso la natura e la cultura</b></p> | <p>Con il loro lavoro quotidiano i capi d'azienda dell'economia carnea contribuiscono all'alimentazione di qualità e al piacere del mangiar bene di ciascun membro della società. L'artigianato dell'economia carnea ed il consumo di carne sono radicati per tradizione e cultura nella società elvetica. I capi d'azienda dell'economia carnea sono rispettosi della vita e trattano gli animali con rispetto. Essi prendono tutte le misure necessarie per preservare gli animali da macello dallo stress e dai dolori inutili. Impegnandosi per una produzione di carne economica, socialmente ed ecologicamente sostenibile.</p> |

### 1.3. Attori coinvolti

Qui di seguito descriviamo brevemente i compiti dei vari attori che prendono parte all'esame:

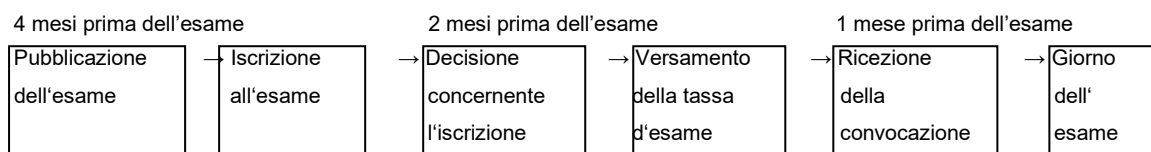
- **Commissione GQ:** Tutti i compiti relativi all'assegnazione dell'attestato professionale vengono trasmessi ad una Commissione per la garanzia della qualità (commissione GQ). La commissione GQ incarica a sua volta una commissione d'esame per lo svolgimento e l'organizzazione dell'esame. Tale commissione è responsabile dell'esecuzione pratica e dell'organizzazione dell'esame, dell'accompagnamento degli esperti e rispondendo a eventuali domande dei candidati sul luogo. Essa presenta ai rappresentanti della commissione GQ i risultati dell'esame professionale durante una sessione per l'attribuzione delle note e prepara le proposte per il rilascio dell'attestato federale.

- Gli **esperti** sono responsabili della realizzazione e della valutazione dell'esame (orale e pratico) così come della valutazione dei compiti dell'esame scritto.
- In qualità di **segretariato d'esame**, il segretariato dell'Unione Professionale Svizzera della carne è responsabile dell'organizzazione dell'esame professionale. Esso si occupa della pubblicazione dell'esame professionale con almeno 4 mesi di anticipo sull'inizio dell'esame, conferma l'ammissione dei candidati all'esame finale e organizza la preparazione e l'invio dei certificati. Per ulteriori domande, i candidati possono rivolgersi al segretariato d'esame.
- L'indirizzo da contattare è il seguente:

Unione Professionale Svizzera della carne UPSC  
Sihlquai 255  
Casella postale 1977  
8031 Zurigo

## 2. Informazioni sull'ottenimento dell'attestato federale

Qui di seguito vengono descritte le varie tappe che si devono rispettare per iscriversi con successo all'esame professionale.



### Tappa 1: Pubblicazione dell'esame professionale

La pubblicazione dell'esame professionale avviene almeno 4 mesi prima dell'inizio dell'esame. Nella pubblicazione vengono comunicati ai candidati le date dell'esame, l'ammontare della tassa d'esame, l'indirizzo presso il quale si devono iscrivere, il termine per l'iscrizione e lo svolgimento dell'esame. Tutti i dati e i formulari si trovano e si possono scaricare dalla homepage dell'Unione Professionale Svizzera della carne.

### Tappa 2: Controllo delle condizioni d'ammissione

I candidati controllano se soddisfano le condizioni d'ammissione elencate alla cifra 3.31 e alla cifra 3.3.2 del regolamento d'esame. Se tutte le condizioni sono soddisfatte, essi possono completare l'iscrizione.

### Tappa 3: Iscrizione all'esame professionale

Per l'iscrizione all'esame i candidati si servono del formulario ufficiale. Al formulario ufficiale si devono allegare:

- L'elenco delle formazioni ed esperienze professionali precedenti ;
- Copia degli attestati d'esame e di lavoro richiesti per l'ammissione all'esame;
- Copia delle ultimazioni dei moduli / degli attestati di equipollenza;
- Lingua in cui si desidera dare l'esame;
- Indicazione dei moduli opzionali e dei moduli di approfondimento nei quali si dà l'esame;
- Copia di un documento ufficiale con fotografia;
- Indicazione dell'azienda nella quale si svolgerà l'esame pratico

### Tappa 4: Decisione concernente l'ammissione

La decisione in merito all'ammissione all'esame finale verrà comunicata per iscritto ai candidati almeno 2 mesi prima dell'inizio degli esami. La decisione negativa è corredata da una motivazione e dalle indicazioni dei rimedi giuridici.

### Tappa 5: Pagamento della tassa d'esame

Dopo aver ricevuto la conferma dell'ammissione all'esame, i candidati effettuano il pagamento della tassa d'esame.

**Tappa 6: Convocazione**

I candidati ricevono la convocazione almeno 4 mesi prima dell'inizio dell'esame. Essa comprende il programma dell'esame, le indicazioni sul luogo e sull'ora dell'esame finale nonché l'elenco del materiale e degli attrezzi ausiliari ammessi che dovrà portare con sé in più la lista degli esperti.

**Tappa 7:**

Se i candidati non sono d'accordo con la scelta dell'esperto, possono inoltrare una domanda di riconsiderazione alla Commissione GQ entro 3 settimane prima dell'inizio degli esami. Tale domanda dovrà essere debitamente motivata.



### 3. Descrizione dei moduli

La struttura di base della formazione corrisponde al modello „Esame professionale secondo il sistema modulare, con esame finale“.

#### 3.1. Panoramica del sistema modulare

Il seguente grafico mostra le tappe che si devono seguire per ottenere l'attestato federale.

|                                                         |                          |                        |                   |                                                                       |              |                         |             |                                                                      |               |                     |            |
|---------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------|------------|
| Esame professionale                                     |                          |                        |                   |                                                                       |              |                         |             |                                                                      |               |                     |            |
| Capo d'Azienda economia carnea                          |                          |                        |                   |                                                                       |              |                         |             |                                                                      |               |                     |            |
| Moduli 11-14: Esame obbligatorio concernente i 4 moduli |                          |                        |                   | Moduli 21-25 : un esame per ciascun modulo; almeno 3 sono da svolgere |              |                         |             | Moduli 31-33 : un esame per ciascun modulo; almeno uno è da svolgere |               |                     |            |
| 11 Gestione del personale                               | 12 Calcolo professionale | 13 Garanzia di qualità | 14 Trasformazione | 21 Acquisto / Produzione                                              | 22 Salumeria | 23 Prodotti salmistrati | 24 Traiteur | 25 Gastronomia                                                       | 31 Produzione | 32 Commercializzazi | 33 Vendita |
| Moduli di base                                          |                          |                        |                   | Moduli opzionali                                                      |              |                         |             | Moduli di approfondimento                                            |               |                     |            |

Esistono tre tipi di moduli:

- I moduli 11-14 sono moduli di base obbligatori. Essi terminano con un esame modulare interdisciplinare scritto.
- I moduli 21-25 sono dei moduli opzionali; in candidato ne deve scegliere almeno tre a sua discrezione. Ciascun modulo opzionale si conclude con un test di fine modulo con delle parti pratiche e orali.
- I Moduli 31-33 sono dei moduli di approfondimento, tra i quali il candidato deve sceglierne almeno uno a sua discrezione. Ciascun modulo di approfondimento si conclude con un lavoro di diploma pratico.

Complessivamente si tratta dunque di 5 esami di fine modulo (1 x modulo di base, 3x modulo opzionale, 1x modulo di approfondimento). Sono ammessi all'esame professionale unicamente i candidati che presentano i certificati dei 5 esami di fine modulo. Il candidato è libero di concludere un numero superiore di moduli, ma per l'esame egli si dovrà attenere al numero di moduli fissato dal regolamento. Se un candidato non riesce un esame di modulo, lui ha il diritto di ripetere entro 6 mesi, l'esame modulo. Se riesce neanche la seconda volta, può sostenere l'esame al più presto con il corso modulo successivo.

Contenuti dei moduli

Le competenze professionali di un capo azienda dell'economia carnea sono ripartite sui seguenti 12 moduli, di cui diamo qui di seguito una breve descrizione. Tutti i moduli trattano le attività principali di un capo d'azienda dell'economia carnea.

### **Modulo di base 11: Dirigenza / Gestione**

Il capo d'azienda dell'economia carnea...

- dirige il proprio ambito in un contesto professionale
- effettua la pianificazione giornaliera del personale e del lavoro nel proprio settore
- gestisce con professionalità le situazioni difficili con la collaborazione dei suoi superiori e collaboratori
- promuove una comunicazione interattiva
- partecipa alla pianificazione per l'impiego del personale in stretta collaborazione con i suoi superiori
- se necessario, realizza delle semplici formazioni e fa in modo che i suoi collaboratori ricevano sempre un'informazione completa sulle vicende dell'azienda
- coltiva le relazioni commerciali con i fornitori e i partner della distribuzione
- interviene nella funzione di dirigente o di sostegno nei progetti dell'azienda.

### **Modulo di base 12: Calcolo professionale**

Il capo d'azienda dell'economia carnea...

- collabora strettamente con il suo superiore quando si tratta di stabilire i prezzi
- calcola autonomamente i prezzi dei propri prodotti ed elabora il calcolo per il sezionamento delle carni
- contribuisce al processo di allestimento del preventivo per il suo settore
- partecipa alla preparazione della vendita e s'informa costantemente sui prezzi attuali del mercato e la disponibilità della merce
- adegua le liste dei prezzi dell'azienda in base all'offerta del mercato, alla stagione ecc. e comunica le modifiche del suo settore
- individua i fattori di costo rilevanti all'interno del suo settore, li analizza in modo proattivo, studia le possibilità di risparmio e le comunica in modo professionale al suo superiore.

### **Modulo di base 13: Garanzia della qualità**

Il capo d'azienda dell'economia carnea ...

- presta attenzione al rispetto rigoroso e coscienzioso delle disposizioni sulla qualità, sull'ambiente, sull'igiene e la sicurezza da parte di tutti i collaboratori del suo settore, apporta correzioni e miglioramenti in caso di devianza rispetto agli obiettivi delle suddette disposizioni.

- si assicura che siano sempre disponibili le risorse d'infrastruttura necessarie e che sia garantito un funzionamento ineccepibile delle macchine e degli attrezzi di lavoro
- in accordo con i superiori e collaboratori, organizza in modo ottimale la ricezione della merce
- durante la ricezione della merce e nel successivo processo di trasformazione, controlla regolarmente i principali parametri di qualità.

#### **Modulo di base 14: Trasformazione della carne**

Il capo azienda dell'economia carnea...

- ripartisce la materia prima a dipendenza delle diverse possibilità di trasformazione
- garantisce una gestione professionale della materia prima e dei prodotti trasformati ed elaborati
- istruisce i suoi collaboratori sul sezionamento corretto, sulla refilatura e la mondata dei diversi pezzi di carne nonché sulla trasformazione professionale e la commercializzazione dei prodotti
- applica scrupolosamente le linee direttive dell'azienda, i suoi valori e le disposizioni
- controlla regolarmente il proprio settore per individuare delle possibilità di ottimizzazione e, se possibile, avvia le misure appropriate per metterle in pratica.

#### **Modulo opzionale 21: Acquisto / Produzione**

Il capo d'azienda dell'economia carnea...

- effettua in modo professionale l'acquisto in collaborazione con la direzione commerciale
- stabilisce a medio termine, il fabbisogno di carne, prodotti ausiliari e additivi
- prepara una pianificazione delle attività a corto termine ed una pianificazione stagionale
- tiene conto dei dati riferiti agli anni precedenti, aggiungendo alla stima anche i fattori stagionali e le proiezioni
- confronta i prodotti e le condizioni di diversi fornitori
- assume sempre la prospettiva della gestione d'azienda.

#### **Modulo opzionale 22: Salumeria**

Il capo d'azienda dell'economia carnea...

- produce in modo professionale salumi da scottare crudi o cotti ed accompagna con competenza il processo fino alla fase dell'imballaggio rispettoso delle risorse
- Analizza se sono disponibili il materiale richiesto, le sostanze additive e le attrezzature per la produzione dei salumi in questione e, se necessario, prende le misure del caso
- è consapevole dell'importanza della tracciabilità tracciabili e dell'igiene nel processo di produzione e prende le misure necessarie affinché queste condizioni siano sempre garantite.
- Organizza l'imballaggio appropriato, la dichiarazione e lo stoccaggio dei prodotti trasformati
- Pianifica i prodotti e calcola i prezzi

### **Modulo opzionale 23: Prodotti salmistrati**

Il capo d'azienda dell'economia carnea...

- produce con professionalità diversi prodotti salmistrati ed accompagna con competenza il processo fino all'imballaggio
- verifica per tempo la disponibilità del materiale, degli additivi, del personale e delle attrezzature necessari per la fabbricazione dei prodotti salmistrati e, se necessario, prende i provvedimenti del caso
- è consapevole dell'importanza della tracciabilità e dell'igiene nel processo di produzione fa in modo che esse siano sempre garantite
- organizza l'imballaggio appropriato, la dichiarazione e lo stoccaggio dei prodotti
- Pianifica i prodotti e calcola i prezzi

### **Modulo opzionale 24: Traiteur**

Il capo d'azienda dell'economia carnea ...

- organizza la trasformazione di diversi prodotti traiteur, degli articoli pronti per la cucina, per la padella o per la tavola e segue il processo con competenza fino all'imballaggio degli articoli
- istruisce i collaboratori nell'utilizzo dei sistemi di lavorazione a macchina e/ industriali e, se necessario, dà una mano personalmente
- segue e controlla i processi di fabbricazione e valuta i prodotti fabbricati
- è consapevole dell'importanza della tracciabilità e dell'igiene nel processo di produzione e fa in modo che esse siano sempre garantite
- organizza l'imballaggio appropriato, la dichiarazione e lo stoccaggio dei prodotti fabbricati
- Pianifica i prodotti e calcola i prezzi

### **Modulo opzionale 25: Servizi di ristorazione**

Il capo d'azienda dell'economia carnea ...

- esegue i diversi ordini di ristorazione di ogni tipo assecondando le esigenze dei clienti e in modo economico
- pianifica, organizza e offre le prestazioni del caso
- compone per l'evento in questione una gamma attrattiva di prodotti e servizi appropriati che rispecchino da un lato in modo ottimale le esigenze del cliente e, dall'altro, tenga conto delle condizioni quadro dell'azienda
- istruisce i collaboratori responsabili come i cuochi oppure i responsabili del servizio-catering assegnando loro i vari compiti
- è consapevole dell'importanza della tracciabilità e dell'igiene nel processo di produzione e fa in modo che esse siano sempre garantite
- organizza l'imballaggio appropriato, la dichiarazione e lo stoccaggio dei prodotti fabbricati
- al termine del mandato, si accerta del risultato e dell'esperienza fatta con il cliente e organizza la fatturazione

- organizza la vendita all'ingrosso e calcola i prezzi

### **Modulo di approfondimento 31: Produzione**

Il capo d'azienda dell'economia carnea ...

- dirige il suo dipartimento con professionalità e assicura che i lavori siano eseguiti correttamente
- è lo specialista del segmento „produzione“ con capacità di dirigere nel proprio settore
- assume la responsabilità di allestire e ottimizzare lo svolgimento nel proprio settore
- si avvale delle conoscenze specifiche e dei suggerimenti dei clienti per lo sviluppo costante dei prodotti e dei servizi nell'ambito della produzione.
- Rappresenta il proprio dipartimento nei progetti interni
- tratta con professionalità le reazioni dei clienti
- nelle trattative s'impegna sempre ad individuare le informazioni preziose dell'interlocutore da poter mettere a frutto per incrementare le vendite
- nella vendita dei prodotti, tiene conto del piano direttivo e dei principi 'aziendali, come l'orientamento verso il cliente, Swissness, i label di carne, e dei prodotti regionali e le offerte per una società multiculturale per favorire la vendita dei prodotti
- continua a formare i propri collaboratori sia all'interno che all'esterno dell'azienda

### **Modulo di approfondimento 32: Commercializzazione / Vendita PMI**

Il capo d'azienda dell'economia carnea...

- gestisce il proprio settore con professionalità e assicura la sostituzione del direttore/gerente
- è l'allrounder esperto dell'azienda con capacità di dirigere, che conosce tutti i processi nel dettaglio
- trasforma i prodotti secondo i desideri del cliente e tenendo conto degli aspetti economici
- assume la responsabilità nell'organizzazione e l'ottimizzazione dei processi dell'azienda
- conosce le differenze, a livello finanziario e qualitativo, tra la produzione propria e l'acquisto
- si avvale delle conoscenze specifiche e dei suggerimenti dei clienti mettendoli a frutto nello sviluppo costante dei prodotti e dei servizi dell'azienda
- conosce le diverse tipologie caratteriali dei clienti e le tecniche di vendita  
allestisce di conseguenza il suo negozio e la scelta dei prodotti
- vende i suoi prodotti in modo professionale ricorrendo alle misure di marketing adatte ai suoi canali di vendita e realizza delle vendite supplementari
- contribuisce attivamente alla pianificazione e alla realizzazione di misure di promozione delle vendite
- dimostra competenza nelle operazioni concernenti la cassa e nel traffico dei pagamenti

- tratta con professionalità le reazioni dei clienti
- rappresenta il proprio dipartimento nei progetti interni
- nelle trattative cerca sempre di individuare le informazioni preziose fornite dall'interlocutore, allo scopo di utilizzarle per effettuare ulteriori vendite
- nella vendita dei prodotti, tiene conto del piano direttivo e dei principi dell'azienda, dei temi come l'orientamento verso il cliente, Swissness, i label di carne, dei prodotti regionali e delle offerte per una società multiculturale per favorire la vendita dei prodotti
- continua a formare i propri collaboratori sia all'interno che all'esterno dell'azienda

### **Modulo di approfondimento 33: Vendita**

Il capo d'azienda dell'economia carnea...

- gestisce le vendite della sua azienda in modo professionale
- ha del talento per la vendita e risulta convincente nel contatto con i clienti
- è un venditore in grado di dirigere l'azienda e conosce tutti i processi nel dettaglio
- trasforma i prodotti secondo i desideri dei clienti e/o in base al potenziale di vendita tenendo conto degli aspetti economici
- assume la responsabilità nell'organizzazione e nell'ottimizzazione dei processi nel suo settore di vendita
- conosce le differenze, a livello finanziario e qualitativo, tra la produzione propria e l'acquisto
- si avvale delle conoscenze specifiche e dei suggerimenti dei clienti mettendoli a frutto nello sviluppo costante dei prodotti e dei servizi dell'azienda
- conosce le diverse tipologie caratteriali dei clienti e le tecniche di vendita
- vende i suoi prodotti in modo professionale ricorrendo alle misure di marketing adatte ai suoi canali di vendita e realizza delle vendite supplementari
- commercializza e vende i prodotti del negozio in modo professionale sia nel punto di vendita che al telefono o nell'ambito del catering
- dimostra competenza nelle operazioni concernenti la cassa e nel traffico dei pagamenti
- tratta le reazioni dei clienti in modo professionale e conformemente alle condizioni dell'azienda
- nelle trattative cerca sempre di individuare le informazioni preziose fornite dall'interlocutore, allo scopo di utilizzarle per effettuare ulteriori vendite
- applica in modo professionale le misure per promuovere le vendite insieme ai suoi collaboratori

- nella vendita dei prodotti, tiene conto del piano direttivo e dei principi dell'azienda, dei temi come l'orientamento verso il cliente, Swissness, i label di carne, dei prodotti regionali e le offerte per una società multiculturale per favorire la vendita dei prodotti
- continua a formare i suoi collaboratori sia all'interno che all'esterno dell'azienda

#### **4. Esame di fine modulo / Certificati di competenza**

I candidati devono superare complessivamente 5 esami di fine modulo. Per ciascuno di questi esami sarà espressa la valutazione „superato“ (nota minima 4) oppure „non superato“ (nota < 4). Il certificato che attesta il superamento dei moduli costituisce la condizione per accedere all'esame professionale federale.

Gli esami di fine modulo sono composti come segue:

| <b>Modulo</b>                               | <b>Modalità d'esame</b>                                                                                                  | <b>Durata</b> |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>Moduli di base</b>                       |                                                                                                                          |               |
| 11: Direzione                               | Studio di un caso per iscritto; serve a verificare in modo interdisciplinare le competenze dei moduli 11-14              | ca. 5 ore     |
| 12: Calcolo professionale                   |                                                                                                                          |               |
| 13: Garanzia della qualità                  |                                                                                                                          |               |
| 14: Trasformazione della carne / Produzione |                                                                                                                          |               |
| <b>Moduli opzionali</b>                     |                                                                                                                          |               |
| 21: Acquisto / Produzione                   | Prova scritta                                                                                                            | ca.4 ore      |
| 22: Salumeria                               | Prova scritta                                                                                                            | ca. 4 ore     |
| 23: Prodotti salmistrati                    | Prova scritta                                                                                                            | ca. 4 ore     |
| 24: Traiteur                                | Prova scritta                                                                                                            | ca. 4 ore     |
| 25:G Servizi di ristorazione                | Prova scritta                                                                                                            | ca. 4 ore     |
| <b>Moduli di approfondimento</b>            |                                                                                                                          |               |
| 31: Produzione                              | Lavoro di diploma pratico valutato dallo stesso candidato (autovalutazione) e valutazione esterna (candidato e esperto)  | ca. 1½ giorni |
| 32: Commercializzazione / Vendita PMI       | Lavoro di diploma pratico, valutato dallo stesso candidato (autovalutazione) e valutazione esterna (candidato e esperto) | ca. 1½ giorni |
| 33: Vendita                                 | Lavoro di diploma pratico, valutato dallo stesso candidato (autovalutazione) e valutazione esterna (candidato e esperto) | ca. 1½ giorni |

**Valutazione degli esami di fine modulo**



Tutti gli esami di fine modulo sono valutati sulla base dei criteri. I risultati vengono iscritti in un attestato che occorre presentare all'atto dell'iscrizione all'esame professionale.

#### **4.1. Durata della validità**

Dopo il superamento di un esame di fine modulo, l'attestato rimane valido per 5 anni per l'ammissione all'esame finale. Fa testo il termine per l'iscrizione all'esame professionale.

#### **4.2. Organizzazione, accesso agli esami, svolgimento**

I punti..

- Pubblicazione
- Accesso
- Svolgimento
- Organizzazione

... degli esami di fine modulo sono regolati dalle singole istituzioni di formazione.

#### **4.3. Ricorso**

È possibile inoltrare ricorso scritto entro 30 giorni contro le decisioni delle istituzioni di formazione riguardo al mancato superamento degli esami di fine modulo. Il ricorso deve comprendere le domande del ricorrente e la giustificazione accompagnata dalle prove. La decisione definitiva spetta all'istituzione di formazione.

Se il ricorso non è accolto, i costi della procedura sono a carico del ricorrente.

## **5. Esame federale finale**

Sono ammessi all'esame federale finale coloro che

- a) sono in possesso di un certificato federale di capacità come macellaio-salumiere/macellaia salumiera, impiegato/a del commercio al dettaglio settore Economia carnea, tecnologo/a delle derrate alimentari oppure di un certificato equipollente,
- b) dopo aver ottenuto uno dei certificati della lettera a, hanno accumulato un'esperienza professionale minima di tre anni nell'economia carnea
- c) hanno frequentato con successo il corso per formatori e
- d) coloro che possiedono i certificati dei moduli, risp. di certificati equipollenti.

Occorre inoltre aver versato entro i termini stabiliti l'importo della tassa d'esame.

L'esame finale si compone di due parti:

- 1. parte: studio di un caso, scritto
- 2. parte: 1 ½ giorno di pratica

Durante l'esame finale vengono giudicate, sulla base di prove appropriate, le competenze menzionate nelle descrizioni dei moduli e quelle acquisite nella pratica professionale. La valutazione viene eseguita secondo un sistema dettagliato che tiene conto dei rispettivi criteri.

### **5.1. Procedura amministrativa**

Tutte le indicazioni organizzative concernenti l'esame professionale sono disponibili sul sito dell'Unione Professionale Svizzera della carne.

### **5.2. Organizzazione e svolgimento**

Segue la descrizione dettagliata delle due parti dell'esame

#### **5.2.1. Parte dell'esame 1: Studio scritto di un caso**

La 1.a parte, dell'esame consiste nello studio di un caso che il candidato esegue per iscritto in base alle seguenti condizioni quadro:

- Per 4 ore i candidati trattano un caso autentico e complesso. A tale scopo, essi ricevono il materiale autentico riferito al caso in questione (ad es. i documenti e i dati riferiti alla produzione, alla vendita, al calcolo professionale, ai concorrenti, ai collaboratori e ai clienti).
- Per risolvere per iscritto il caso sono necessarie le competenze dei moduli di base obbligatori 11-14 (11: Direzione, 12: Calcolo professionale, 13: Garanzia della qualità, 14: Trasformazione della carne/Produzione)
- I candidati presentano la loro soluzione / le loro considerazioni in forma scritta.
- Nella convocazione all'esame, la Direzione dell'esame comunica ai candidati quali sono gli strumenti ausiliari ammessi
- La valutazione dello studio del caso avviene in base ai criteri con l'aiuto di una lista di controllo. La valutazione sarà effettuata da due esperti.
- Per lo studio del caso viene espressa una nota d'esame parziale, che viene calcolata in base al totale dei punti raggiunti.

### 5.2.2. Parte 2 dell'esame : Giornata di lavoro pratico

La seconda parte dell'esame finale consiste in una giornata di lavoro pratico.

Per la giornata di lavoro pratico valgono le seguenti condizioni quadro:

- La giornata di lavoro pratico viene svolta nell'azienda scelta dal candidato. Il candidato dirige l'azienda artigianale / il reparto per l'intera durata dell'esame pratico di un giorno e mezzo (ca. 12 ore).
- Durante la giornata di lavoro pratico, i candidati seguono 4 blocchi di prove (3 blocchi di prove per i moduli opzionali, 1 blocco di prove per il modulo di approfondimento).
- Per le prove di lavoro pratico, il candidato presenta le soluzioni in forma orale e, nel limite del possibile, in modo pratico spiegando le procedure in forma comprensibile. Il candidato viene inoltre interrogato nell'ambito di un colloquio professionale.
- Tutte le spiegazioni date sono valutate secondo i criteri. Questa valutazione viene eseguita da due esperti.

### 5.2.3. Panoramica della struttura e dello svolgimento dell'esame

Qui di seguito la struttura e lo svolgimento dell'esame.

| Parte dell'esame | Tempo                             | Svolgimento                                                                                                                                                                                                                    | Luogo             |
|------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>1</b>         | <b>Studio scritto di un caso</b>  |                                                                                                                                                                                                                                |                   |
|                  | 4 Studi                           | Studio scritto di un caso                                                                                                                                                                                                      | Locale dell'esame |
| <b>2</b>         | <b>Giornata di lavoro pratico</b> |                                                                                                                                                                                                                                |                   |
|                  | ca. 3 ore                         | <u>Blocco d'esame 1 pratico:</u><br>1. modulo opzionale scelto 21-25<br><br>Con compito pratico, colloquio professionale e domande interdisciplinari concernenti i moduli di base 11-14 e sul modulo d'approfondimento scelto. | azienda           |
|                  | ca. 3 ore                         | <u>Blocco d'esame 2 pratico:</u><br>2. modulo opzionale scelto 21-25<br><br>Con compito pratico, colloquio professionale e domande interdisciplinari concernenti i moduli di base 11-14 e il modulo d'approfondimento scelto.  | azienda           |
|                  | ca. 3 ore                         | <u>Blocco d'esame 3 pratico:</u><br>3. modulo opzionale scelto 21-25<br><br>Con compito pratico, colloquio professionale e domande interdisciplinari concernenti i moduli di base 11-14 e il modulo d'approfondimento scelto   | azienda           |
|                  | ca. 3 ore                         | <u>Blocco d'esame 4 pratico:</u><br>Modulo d'approfondimento scelto<br><br>Con compito pratico, colloquio professionale e collegamento interdisciplinare di tutti i moduli scelti                                              | azienda           |

### 5.3. Assegnazione delle note e direttive di svolgimento

#### Assegnazione delle note

L'esame si compone di due parti che comprendono in tutto 5 note di posizione. La valutazione viene eseguita nella seguente forma:

| Parte dell'esame | Compito                   | Note di posizione                                                 | Note parziali                                                                               | Ponderazione | Nota globale            |
|------------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------------|
| 1.               | Studio scritto di un caso | Nota di posizione, studio di un caso, in base al punteggio totale | = Nota parziale d'esame studio di un caso                                                   | 1 volta      | Ø Nota<br>1. + 2. parte |
| 2.               | Blocco d'esame 1          | 1 Nota di posizione                                               | Nota parziale d'esame giornata di pratica, risultante dalla media delle 4 note di posizione | 2 volte      |                         |
|                  | Blocco d'esame 2          | 1 Nota di posizione                                               |                                                                                             |              |                         |
|                  | Blocco d'esame 3          | 1 Nota di posizione                                               |                                                                                             |              |                         |
|                  | Blocco d'esame 4          | 1 Nota di posizione                                               |                                                                                             |              |                         |

- Per ciascun compito vengono assegnati dei punti. Il numero di punti raggiunto è calcolato convertendo i punti totalizzati con le note di posizione, da 1 a 6. Le note di posizione sono convertite e arrotondate a note intere o mezze note.
- La nota parziale d'esame concernente la giornata pratica è costituita dalla media delle 4 note di posizione, arrotondata a un decimale.
- La nota globale è la media delle note delle due parti d'esame; la giornata di lavoro pratico conta il doppio.

#### Direttive di superamento

- L'esame finale è passato se:
  - il voto complessivo è di almeno 4.0
  - nessun voto di una parte d'esame è sotto il 3.0
  - in ciascun dei quattro voti di posizione della parte d'esame 2 è raggiunto il 3.0
  - il voto complessivo della parte d'esame 2 è di almeno 4.0
- Gli esami di ripetizione si riferiscono solamente a quelle parti d'esame con una prestazione insufficiente. La parte d'esame 2 deve comunque essere ripetuta nel caso in cui l'esame è considerata non superato.

### 5.4. Ricorso presso al SEFRI

Contro le decisioni della commissione GQ relative alla non ammissione all'esame finale o al rifiuto di rilasciare l'attestato professionale può essere inoltrato ricorso presso al SEFRI entro 30 giorni dalla sua notifica. Il ricorso dev'essere debitamente motivato e contenere le richieste del ricorrente. La scheda per il ricorso può essere scaricata dal sito [www.sefri.ch](http://www.sefri.ch).

In prima istanza, la decisione sui ricorsi spetta al SEFRI. La stessa potrà essere impugnata, entro 30 giorni dalla sua notifica, presso il Tribunale amministrativo federale.

Berna, (Data)

Il/la presidente / della Commissione Garanzia della qualità

(Firma)

## **Allegato 1: Glossario**

| <b>Termine/Abbreviazione</b>          | <b>Significato</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Domanda di rikusazione                | Nella domanda di rikusazione si chiede di cambiare gli esperti designati per un dato esame.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Valutazione secondo i criteri         | Alla base dell'esame vi sono determinati criteri di valutazione. Questi vengono formulati prima dell'esame e indicano cosa si pretende, quali condizioni devono essere soddisfatte e quali abilità si devono possedere per fornire una buona prestazione. Tali criteri servono come base per correggere e valutare un'esame.                                                                                                                                                                                                      |
| SEFRI                                 | Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione SEFRI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Studio di un caso                     | Lo studio di un caso prevede l'analisi e la risoluzione di un caso autentico e complesso o di una situazione pratica autentica e complessa sulla base di materiale (pratico), (dati, descrizioni di processi, statistiche, analisi di gruppi-target ecc.) .                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Competenze / competenze professionali | Capacità ( di agire) di un individuo; spesso associata alla competenza (di agire) <i>professionale</i> . La competenza di agire professionale definisce la capacità e la disponibilità della persona ad agire in situazioni professionali in modo adeguato ed appropriato, con riflessioni personali e responsabilità sociale, continuando a sviluppare le proprie possibilità di agire. La competenza di agire professionale è composta dalla competenza professionale, dalla competenza sociale e dalla competenza individuale. |

## ***Allegato 2: Identificazione dei moduli***

### **Modulo di base 11: Dirigere/ Gestione**

#### **Premesse**

Nessuna

#### **Competenza**

Il capo d'azienda dell'economia carnea dirige i collaboratori in maniera professionale. Egli dispone delle conoscenze fondamentali sugli strumenti e sulle tecniche di direzione. Egli prepara i suoi collaboratori in modo professionale ai nuovi compiti e dà loro regolarmente dei riscontri sulle loro prestazioni di lavoro.

Se necessario, forma i collaboratori e fa in modo che le conoscenze trasmesse vengano applicate correttamente dai collaboratori nell'azienda. Dispone di capacità approfondite di comunicazione, è in grado di impiegare le tecniche fondamentali di presentazione ed è disposto a trarre dalle informazioni dei collaboratori delle misure di miglioramento per future formazioni.

Il capo d'azienda Economia carnea assicura una trasmissione efficiente delle informazioni ai collaboratori. Egli prepara le informazioni in modo che risultino comprensibili. Egli si adopera per una comunicazione aperta e per una cultura del dialogo e fa in modo che tutti i collaboratori ricevano sempre informazioni complete. Per fare ciò, egli controlla che la trasmissione delle informazioni sia comprensibile e rispetti i termini, traendo le giuste conseguenze per la scelta dei media di comunicazione e il rispetto dei termini nella trasmissione delle informazioni.

Il capo d'azienda Economia carnea, in stretta collaborazione con il suo superiore, partecipa alla pianificazione sull'impiego del personale. Egli dispone delle conoscenze sui fattori che influenzano il fabbisogno di personale e pianifica in anticipo la distribuzione dei collaboratori tenendo conto delle disposizioni di legge e discutendo per tempo la pianificazione dei lavori settimanali e giornalieri con il personale.

In collaborazione con il suo superiore, il capo d'azienda Economia carnea accompagna i suoi collaboratori con professionalità anche nelle situazioni professionali difficili. Egli dispone di una conoscenza fondamentale sull'organizzazione degli articoli della legge sul lavoro, del CO e del CCL.

È in grado di partecipare ai progetti con funzione dirigente o di sostegno, disponendo di conoscenze basilari dell'organizzazione.

Il capo d'azienda Economia carnea coltiva con consapevolezza i contatti commerciali con fornitori e partner della distribuzione. Egli dimostra interesse e iniziativa propria nel creare e coltivare la sua rete di contatti. Grazie alla sua ampia rete di contatti, egli individua le nuove tendenze ed esigenze dei clienti, traendone le dovute conseguenze per lo sviluppo dei suoi prodotti e servizi.

Il capo d'azienda Economia carnea esegue regolarmente nel proprio settore la pianificazione e la preparazione dei processi di lavoro giornalieri oppure delega i rispettivi compiti ai collaboratori. Egli organizza la pianificazione della produzione e delle risorse.

## **Situazioni di lavoro tipiche**

### **Dirigere i collaboratori**

Per il capo d'azienda Economia carnea il dirigere dei collaboratori fa parte dei compiti principali. Egli distribuisce il lavoro ai suoi collaboratori, risp. agli apprendisti, mostra loro esattamente come questi lavori vanno eseguiti e ne sorveglia l'esecuzione. Il capo d'azienda Economia carnea crea delle strutture di lavoro chiare e pratiche e fa in modo che i suoi collaboratori siano in grado di lavorare, in altre parole, si assicura che essi abbiano a disposizione tutte le informazioni, gli strumenti di lavoro e altre risorse necessari. Il capo d'azienda Economia carnea coltiva, nel limite del possibile, uno stile di gestione conforme alla situazione. Se necessario, sostiene i collaboratori affinché questi possano eseguire correttamente gli incarichi di lavoro.

### **Coltivare le relazioni d'affari**

Il capo d'azienda Economia carnea mantiene stretti contatti con i fornitori ed altri membri del settore. Egli riceve regolarmente le visite dei rappresentanti (ad es. degli specialisti delle spezie, delle macchine ecc.) e visita egli stesso delle fiere professionali, manifestazioni informative ecc. In occasione di questi incontri con fornitori e altri specialisti del settore, egli s'informa sulle nuove offerte, tendenze ed evoluzioni dell'economia carnea convenzionale e sostenibile. Egli è aggiornato su ciò che accade sul mercato e su come può procurarsi ciò che gli serve a condizioni vantaggiose. Egli si serve di queste informazioni per il proprio lavoro. Il capo d'azienda Economia carnea stabilisce un contatto stretto e durevole con i partner della vendita (ad es. con il cuoco di una casa di cura per anziani o con lo chef di un seminario per insegnanti).

### **Prova delle competenze**

Studio scritto di un caso, durante il quale vengono verificate in modo interdisciplinare le competenze dei moduli 11-14, durata: 4 ore

### **Livello e numero del modulo**

Certificato del modulo di base 11 – Elemento dell'attestato federale per capo d'azienda Economia carnea

### **OBIETTIVI**

Il capo d'azienda Economia carnea è in grado di...

- dirigere i suoi collaboratori in modo professionale
- organizzare e realizzare in modo professionale delle formazioni semplici
- assicurare una trasmissione efficace delle informazioni ai suoi collaboratori
- Partecipare, in stretto accordo con i suoi superiori, alla pianificazione sull'impiego del personale



- di accompagnare con professionalità, d'accordo con i superiori, i collaboratori nelle situazioni difficili
- di partecipare attivamente ai progetti occupando una funzione dirigente o di sostegno
- di coltivare in modo consapevole le relazioni d'affari con i fornitori e i partner della distribuzione
- d'intraprendere correttamente la pianificazione giornaliera del lavoro nel suo dipartimento.

**Riconoscimento**

Esame parziale per l'attestato federale „Capo d'azienda Economia carnea“

**Durata di validità del modulo**

5 anni

## **Modulo di base 12: Calcolo professionale**

### **Condizioni**

Nessuna

### **Competenze**

Il capo d'azienda Economia carnea, d'accordo con il suo superiore, partecipa alla determinazione dei prezzi. Egli calcola i prezzi autonomamente ed è in grado di calcolare i prodotti e i servizi e di stabilire i prezzi di vendita. Egli collabora all'allestimento del preventivo per il suo dipartimento ed è disposto ad indicare le proprie esigenze nel preventivo conformemente alle indicazioni.

Il capo d'azienda Economia carnea riconosce le principali fonti dei costi ed è in grado di analizzarle, d'individuare le possibilità di risparmio e di comunicarle ai suoi superiori. Egli controlla con precisione i bollettini di consegna, le fatture e i bonifici e, se necessario, prende le misure necessarie.

Il capo d'azienda Economia carnea collabora inoltre alle preparazioni per la vendita. Egli dispone delle conoscenze sulle possibilità di smercio, sulla concorrenza, sui produttori e sui prezzi del commercio della carne. Egli conosce i principi dei sistemi per il calcolo dei prezzi e i dati relativi alla produttività dell'azienda. S'informa regolarmente sull'attuale situazione del mercato nell'ambito del bestiame e della carne, sugli sbocchi sul mercato, sulla concorrenza, sui produttori e sui prezzi attuali del commercio della carne. Egli adatta di conseguenza i prodotti attuali nel listino prezzi e pianifica le misure di marketing.

### **Situazione di lavoro tipica**

#### **Formazione del prezzo**

Il capo d'azienda Economia carnea contribuisce a valutare la situazione attuale nel segmento del bestiame e del mercato della carne, controllandone regolarmente i prezzi e la disponibilità. Egli partecipa all'adattamento settimanale del listino-prezzi aziendale ed alla pianificazione delle offerte speciali settimanali e stagionali. Egli partecipa inoltre alla pianificazione, alla discussione ed alla decisione delle misure di promozione delle vendite. Egli collabora alle analisi della concorrenza (confronto dei prezzi). Realizza le previsioni dei prezzi per le offerte speciali e le sottopone ai superiori (ad es. al capo delle vendite). Egli prende gli accordi ed esegue i preparativi necessari per assicurare la disponibilità della merce.

#### **Prova delle competenze**

Studio scritto di un caso, durante il quale vengono verificate in modo interdisciplinare le competenze dei moduli 11-14, durata: 4 ore

#### **Livello e numero del modulo**

Certificato del modulo 12 – elemento per l'attestato federale Capo d'azienda Economia carnea

#### **Obiettivi**

Il capo d'azienda Economia carnea è in grado di...

- elaborare, in stretta collaborazione con il suo superiore, il preventivo per il proprio dipartimento e di fare in modo che il preventivo venga rispettato correttamente
- collaborare in modo professionale ai preparativi per la vendita.

**Riconoscimento**

Esame parziale per l'attestato federale „Capo d'azienda Economia carnea“

**Durata di validità del modulo**

5 anni

## **Modulo di base 13: Garanzia della qualità**

### **Condizioni**

Nessuna

### **Competenze**

Il capo d'azienda Economia carnea osserva scrupolosamente le disposizioni in materia di sicurezza, ambiente, igiene e qualità. Egli dispone delle conoscenze fondamentali sull'organizzazione delle leggi e delle ordinanze concernenti il settore, conosce a fondo l'organizzazione degli articoli della legge sulle derrate alimentari ed è in grado d'interpretare le analisi chimiche o batteriologiche. Egli s'impegna ad evitare gli infortuni sul lavoro e i problemi alla salute sia a sè stesso che ai suoi collaboratori; è inoltre responsabile del rispetto rigoroso delle disposizioni legali e aziendali in materia di qualità, protezione dell'ambiente e dell'igiene, di protezione della salute e di sicurezza.

Il capo d'azienda Economia carnea si occupa della gestione professionale delle infrastrutture. Egli sa come individuare ed eliminare le fonti di errori e conosce bene il funzionamento di apparecchi, strumenti, macchine, installazioni ed equipaggiamenti dell'azienda dell'economia carnea. Egli dispone inoltre di una profonda conoscenza della manutenzione, della pulizia e della disinfezione delle infrastrutture dell'azienda corrette e conformi alle disposizioni.

Inoltre, il capo d'azienda Economia carnea organizza, in collaborazione con i superiori, la ricezione della merce. Egli dispone di conoscenze approfondite dei diversi fattori di controllo della qualità ed esamina la merce in entrata secondo i principali parametri di qualità come la temperatura, il valore pH, il peso, la quantità, l'acquisizione ed altri fattori di qualità. In caso di difficoltà, egli cerca il dialogo con i fornitori e ne trae le debite conseguenze.

### **Situazione di lavoro tipica**

#### **Applicare le disposizioni di qualità, di protezione dell'ambiente, d'igiene e di sicurezza**

Il capo d'azienda Economia carnea è responsabile del rispetto scrupoloso delle disposizioni legali e aziendali in materia di qualità, di protezione dell'ambiente, d'igiene e di sicurezza nel suo settore di lavoro. In stretta collaborazione con i superiori ed altri responsabili, egli applica le suddette disposizioni tramite misure concrete. Per quanto riguarda il rispetto delle disposizioni relative alla qualità, all'ambiente, all'igiene ed alla sicurezza, il capo d'azienda Economia carnea s'impegna sempre a dare il buon esempio. Egli fa in modo che i collaboratori comprendano le disposizioni e le applichino. Egli spiega ai suoi collaboratori quali sono le conseguenze che potrebbero derivare dal mancato rispetto delle disposizioni e li istruisce accuratamente, ad esempio nell'ambito dell'igiene, della separazione e dello smaltimento dei rifiuti, della gestione economica delle risorse o nell'ambito della sicurezza sul lavoro. Egli sorveglia il rispetto delle disposizioni con delle prove a campione. Verifica regolarmente se vi sono delle lacune nell'applicazione delle disposizioni relative alla qualità, all'ambiente, all'igiene o alla sicurezza e, se necessario, mette in atto le misure preventive. Se la situazione lo richiese e in accordo con i superiori, egli conduce i colloqui difficili con i collaboratori, facendo loro notare la necessità di rispettare lo standard. In casi d'infortunio o di infortunio mancato per mancanza di rispetto delle disposizioni, egli analizza gli eventi insieme ai collaboratori e spiega loro le misure appropriate. Per il controllo delle disposizioni aziendali in materia di qualità, ambiente, igiene e sicurezza, il

capo d'azienda Economia carnea utilizza i fogli e le liste di controllo dell'azienda e documenta le sue osservazioni. Se necessario, egli istruisce anche il personale ausiliario o i prestatori di servizi esterni come le imprese di pulizia o gli artigiani affinché anche questi possano rispettare le disposizioni aziendali. Il capo d'azienda Economia carnea è l'interlocutore competente dei chimici e dei veterinari cantonali così come per le autorità di controllo.

### **Prova delle competenze**

Studio scritto di un caso, durante il quale vengono verificate in modo interdisciplinare le competenze dei moduli 11-14 , durata: 4 ore

Compimento responsabile della sicurezza

### **Livello e numero del modulo**

Certificato del modulo di base 13 – Elemento per l'attestato federale per Capo d'azienda Economia carnea

### **Obiettivi**

Il capo d'azienda Economia carnea è in grado di...

- assicurare il rispetto delle disposizioni in materia di qualità, ambiente, igiene e sicurezza
- assicurare una gestione responsabile delle infrastrutture
- organizzare in modo ottimale, in accordo con i superiori ed altri collaboratori, l'entrata della merce.

### **Riconoscimento**

Esame parziale per l'attestato federale „Capo d'azienda Economia carnea“

### **Durata di validità del modulo**

5 anni

## **Modulo di base 14: Trasformazione della carne**

### **Condizioni**

Nessuna

### **Competenze**

Il capo d'azienda Economia carnea organizza la trasformazione della carne in modo professionale e la esegue insieme ai suoi collaboratori rispettando rigorosamente le direttive e i valori dell'azienda come pure le disposizioni legali. Egli possiede le conoscenze fondamentali concernenti l'organizzazione degli articoli nella legge sulla protezione degli animali, i diversi sistemi di gestione della qualità, i label e i programmi, così come i temi di attualità nazionali e internazionali in relazione all'economia carnea sia convenzionale che sostenibile.

Il capo d'azienda Economia carnea dispone delle conoscenze sul trattamento e sulla trasformazione corretta delle materie prime per produrre carne, prodotti a base di carne e preparazioni di carne. Egli conosce perfettamente le tecniche di taglio e di disossaggio, di refilatura e mondatura dei differenti pezzi di carne; egli conosce inoltre in dettaglio i diversi tipi di bestiame e la valutazione della loro qualità. Nell'ambito della trasformazione della carne, il capo d'azienda Economia carnea prende in considerazione gli aspetti legali, chimici, biologici e legislativi.

Il capo d'azienda Economia carnea si occupa della gestione corretta delle materie prime e dei prodotti trasformati e preparati. Per fare ciò, egli si avvale delle proprie conoscenze in materia di produzione, acquisto e approvvigionamento di materie prime. Egli dispone di conoscenze approfondite sulla diversità di durata della conservazione e dello stoccaggio dei prodotti e, prima della vendita o dell'utilizzazione, verifica il contenuto, l'etichettatura e la datazione della merce per assicurare una tracciabilità costante.

Oltre alla trasformazione della carne, il capo d'azienda Economia carnea prende parte attivamente allo sviluppo dei prodotti. Le sue eccellenti conoscenze professionali sul mercato dei prodotti gli consentono di sviluppare, di propria iniziativa, delle idee per dei nuovi prodotti ed altre novità nell'azienda e, facendo dei paragoni, di ottimizzare la gamma dei prodotti.

### **Situazione di lavoro tipica**

#### **Organizzare la trasformazione della carne**

Dopo aver controllato la merce in entrata, il capo d'azienda Economia carnea assegna la materia prima alle diverse possibilità di trasformazione sulla base della pianificazione e delle esigenze. Egli istruisce i suoi collaboratori negli ambiti del taglio, della refilatura e della mondatura dei diversi pezzi di carne. Calcola le diverse varianti di taglio e di refilatura della carne fresca, le determina e le compara. Egli sorveglia la preparazione specifica dei diversi pezzi di carne per il negozio o per i clienti. Il capo d'azienda Economia carnea valuta la qualità dei lavori ed avvia la carne, rispettivamente i ritagli di carne, alla trasformazione appropriata.

### **Prova delle competenze**

Studio scritto di un caso, durante il quale vengono verificate in modo interdisciplinare le competenze dei moduli 11-14, durata: 4 ore

**Livello e numero del modulo**

Certificato del modulo di base 14 – Elemento dell'attestato federale Capo d'azienda Economia carnea

**Obiettivi**

Il capo d'azienda Economia carnea è in grado di...

- applicare scrupolosamente le direttive, i valori e le disposizioni dell'azienda.
- Organizzare e realizzare con professionalità la trasformazione della carne
- Assicurare una gestione professionale della materia prima e dei prodotti trasformati ed elaborati
- Impegnarsi costantemente per le innovazioni nell'azienda

**Riconoscimento**

Esame parziale per l'attestato federale „Capo d'azienda Economia carnea“

**Durata di validità del modulo**

5 anni

## **Modulo opzionale 21: Acquisto / Produzione**

### **Condizioni**

nessuna

### **Competenze**

Il capo d'azienda Economia carnea effettua l'acquisto in collaborazione con la direzione commerciale. A tale scopo, egli si avvale delle sue eccellenti conoscenze sui programmi IT dell'azienda, sui diversi tipi di detenzione degli animali da reddito nell'economia carnea e sui metodi di produzione del bestiame, sui commercianti e le loro condizioni; egli si avvale inoltre delle sue conoscenze professionali approfondite in merito alla valutazione della materia prima e delle carcasse del bestiame. Egli comprende inoltre le caratteristiche di base della politica svizzera della carne e dell'approvvigionamento e possiede le conoscenze di base delle leggi e dei processi doganali. In relazione all'acquisto, il capo d'azienda Economia carnea è consapevole dell'importanza di una pianificazione accurata delle attività e stagionale. Egli conosce le diverse tecniche di trattativa. Prima di concludere un contratto, paragona accuratamente i diversi commercianti, i loro prodotti e le condizioni.

### **Situazione tipica di lavoro**

#### **Pianificare ed eseguire l'acquisto e l'approvvigionamento**

In linea di massima gli acquisti vengono pianificati ed eseguiti dalla direzione commerciale in collaborazione con il capo d'azienda Economia carnea. Il capo d'azienda Economia carnea determina il fabbisogno di carne, sostanze additive ed ausiliari a medio termine. Su questa base, egli redige un piano scritto delle attività a breve termine e un piano scritto stagionale (ad es. Natale, stagione delle grigliate) tenendo conto dei dati degli anni precedenti e considerando i fattori stagionali, le riflessioni economiche ed il segmento della clientela. Di conseguenza, egli esegue dei calcoli approssimativi. A volte, il capo d'azienda Economia carnea può trovarsi nella situazione di dover trattare direttamente le condizioni con i fornitori (produttori, intermediari, macelli ecc.). In questi casi, egli assume sempre il punto di vista dell'azienda, confronta i prodotti e le condizioni dei diversi offerenti e sceglie quella che ritiene essere la migliore offerta, avvalendosi delle proprie conoscenze sui commercianti, le offerte e i prodotti.

### **Prova delle competenze**

Esame pratico e orale, durata 1.5 ore

### **Livello e numero del modulo**

Certificato del modulo opzionale 21 – Elemento per l'attestato federale Capo d'azienda Economia carnea

### **Obiettivi**

Il capo d'azienda Economia carnea è in grado di eseguire l'acquisto in modo professionale in collaborazione con la direzione commerciale.

### **Riconoscimento**



Esame parziale per l'attestato federale "Capo d'azienda Economia carnea"

**Durata di validità del modulo**

5 anni

## **Modulo opzionale 22: Salumeria**

### **Condizioni**

nessuna

### **Competenze**

Il capo d'azienda Economia carnea è in grado di fabbricare con il metodo artigianale o industriale le salsicce scottate, crude o cotte e utilizza correttamente le rispettive macchine e le attrezzature, impiegando le risorse in modo economico. Egli dispone di conoscenze approfondite sulle materie prime (carne, budelli naturali e artificiali, spezie, additivi, prodotti ausiliari ecc.) e sui loro effetti; possiede inoltre una comprensione dettagliata sulla cottura dei prodotti carnei.

Egli è attento alla tracciabilità e all'igiene ineccepibili nel processo di produzione della salumeria. Prima di produrre dei salumi, il capo d'azienda Economia carnea si accerta sempre che il materiale necessario, i prodotti ausiliari, il personale e gli apparecchi siano disponibili e, in caso di necessità, mette in atto senza indugio le misure opportune. Infine egli organizza, impiegando in modo economicole le risorse, l'imballaggio professionale, la dichiarazione e lo stoccaggio dei prodotti trasformati.

### **Situazione di lavoro tipica**

#### **Produrre salumi**

Il capo d'azienda Economia carnea è responsabile della fabbricazione di salsicce crude, scottate o cotte. Nel proprio settore di competenza, egli decide se sono disponibili il materiale necessario, i prodotti ausiliari, il personale e gli apparecchi per la fabbricazione di un determinato prodotto. Se uno di questi elementi non dovesse essere disponibile in quantità sufficiente, egli stabilisce le misure da mettere in atto per adattare la fabbricazione del prodotto senza fare alcun compromesso sulla qualità. Per la fabbricazione egli utilizza diverse tecnologie e le macchine appropriate (tritacarne, blitz, insaccatrice, impianto di affumicazione e cottura). Il capo d'azienda Economia carnea controlla l'esecuzione corretta dei processi di fabbricazione e valuta, insieme ai superiori ed ai collaboratori, i prodotti finiti in base agli aspetti sensoriali. Il capo d'azienda Economia carnea organizza l'imballaggio, la dichiarazione e lo stoccaggio appropriati dei prodotti trasformati. In presenza di un guasto durante il processo di fabbricazione, egli prende le misure adeguate lavorando insieme ad altri collaboratori. Il capo d'azienda Economia carnea ha il compito di assicurare la tracciabilità, la catena del freddo e l'igiene.

### **Prova delle competenze**

Esame pratico e orale, durata 1.5 ore

### **Livello e numero del modulo**

Certificato del modulo opzionale 22 – elemento per l'attestato federale Capo d'azienda Economia carnea

### **Obiettivi**

Il capo d'azienda Economia carnea è in grado di organizzare con professionalità la trasformazione di diverse salsicce scottate, crude e cotte fino al loro imballaggio.

**Riconoscimento**

Esame parziale per l'attestato federale „capo d'azienda Economia carnea“

**Durata di validità del modulo**

5 anni

## **Modulo opzionale 23: Prodotti salmistrati**

### **Condizioni**

nessuna

### **Competenze**

Il capo d'azienda Economia carnea conosce i differenti modi di preparazione artigianali e industriali per la fabbricazione dei prodotti salmistrati crudi e cotti e utilizza correttamente le macchine e le attrezzature occorrenti. Egli dispone di conoscenze approfondite sulle materie prime (carne, spezie, additivi ecc.).

Egli assicura che siano rispettate la tracciabilità rigorosa e le disposizioni legali. Prima della produzione, il capo d'azienda Economia carnea si accerta che siano disponibili il materiale e i prodotti ausiliari necessari, il personale e gli apparecchi e, se necessario, mette in atto senza indugio le misure appropriate. Infine, egli organizza l'imballaggio, la dichiarazione e lo stoccaggio appropriato dei prodotti trasformati.

### **Situazione di lavoro tipica**

#### **Fabbricare prodotti salmistrati**

Il capo d'azienda Economia carnea è responsabile della fabbricazione dei prodotti salmistrati crudi e cotti. Nell'ambito del suo settore di competenza, egli decide se per la fabbricazione di un determinato prodotto sono disponibili il materiale, i prodotti ausiliari, il personale e gli apparecchi necessari. Se non dovesse esservi la disponibilità sufficiente di uno di questi elementi, egli determina quali sono le misure da adottare per adattare la fabbricazione del prodotto senza fare alcuna concessione a livello della qualità. Per la fabbricazione, egli impiega diverse tecnologie e le macchine appropriate. Il capo d'azienda Economia carnea accompagna e verifica l'esecuzione corretta del processo di fabbricazione e, in collaborazione con i suoi superiori e i collaboratori, valuta i prodotti finiti in base agli aspetti tecnologici e sensoriali. Il capo d'azienda Economia carnea organizza l'imballaggio, la dichiarazione e lo stoccaggio appropriati dei prodotti trasformati. In presenza di un guasto durante il processo di fabbricazione, egli prende le misure adeguate lavorando insieme ad altri collaboratori. Il capo d'azienda Economia carnea ha il compito di assicurare la tracciabilità, la catena del freddo e l'igiene.

### **Prova delle competenze**

Esame pratico e orale, durata 1.5 ore

### **Livello e numero del modulo**

Certificato del modulo opzionale 23 – Elemento dell'attestato federale Capo d'azienda Economia carnea

### **Obiettivi**

Il capo d'azienda Economia carnea è in grado di organizzare in modo professionale la fabbricazione di diversi prodotti salmistrati crudi e cotti fino al loro imballaggio.

**Riconoscimento**

Esame parziale per l'attestato federale „Capo d'azienda Economia carnea“

**Durata di validità del modulo**

5 anni

## **Modulo opzionale 24: Traiteur**

### **Condizioni**

nessuna

### **Competenze**

Il capo d'azienda Economia carnea si occupa della trasformazione professionale dei diversi articoli traiteur, degli articoli pronti per la cucina, la padella e la tavola fino al loro imballaggio. Egli dispone di conoscenze approfondite delle materie prime dei prodotti traiteur (carne, spezie, additivi ecc.) e dei loro effetti; egli possiede inoltre delle buone nozioni sui metodi di cottura dei prodotti traiteur.

Prima della produzione, il capo d'azienda Economia carnea si accerta della disponibilità sufficiente di materiale, prodotti ausiliari, personale e apparecchi necessari alla fabbricazione, rispettivamente all'ottenimento di un prodotto; se necessario, egli ricorre senza indugio alle misure appropriate.

Egli dispone di conoscenze approfondite dei differenti modi di preparazione artigianali e industriali dei suddetti articoli ed è consapevole dell'importanza dell'igiene e della tracciabilità nel processo di fabbricazione. Sa utilizzare le macchine per la produzione a regola d'arte. Infine, egli impiega le sue conoscenze approfondite per realizzare l'imballaggio, la conservazione e la dichiarazione di questi articoli.

### **Situazione di lavoro tipica**

#### **Produrre articoli pronti per la cucina, la padella e per la tavola**

Il capo d'azienda Economia carnea sorveglia la produzione, da parte dei suoi collaboratori, di articoli pronti per la cucina, la padella e la tavola ed il loro imballaggio. Egli istruisce i collaboratori nell'utilizzo dei sistemi di trasformazione a macchina e/o industriali e, se necessario, dà una mano egli stesso. Accompagna e sorveglia i processi di fabbricazione e valuta i prodotti fabbricati. Se si verifica un guasto nel processo di fabbricazione, prende le misure appropriate. Egli si occupa dell'imballaggio dei prodotti. Tiene conto delle esigenze specifiche dei clienti secondo delle possibilità dell'azienda.

#### **Prova delle competenze**

Esame pratico e orale, durata 1.5 ore

### **Livello e numero del modulo**

Certificato del modulo opzionale 24 – Elemento dell'attestato federale Capo d'azienda Economia carnea

### **Obiettivi**

Il capo d'azienda Economia carnea è in grado di organizzare in modo professionale la trasformazione di diversi prodotti traiteur fino al loro imballaggio.

### **Riconoscimento**

Esame parziale per l'attestato federale „Capo d'azienda Economia carnea“

**Durata di validità del modulo**

5 anni

## **Modulo opzionale 25: Ristorazione**

### **Condizioni**

nessuna

### **Competenze**

Il capo d'azienda Economia carnea organizza ogni tipo di servizio di ristorazione tenendo conto delle esigenze dei clienti e in un'ottica economica e sostenibile. Egli sa comporre diversi menu e calcolarne il prezzo. Egli prepara le offerte per i clienti con professionalità. Durante il colloquio con il cliente, il capod'azienda Economia carnea applica le differenti tecniche di vendita e di contrattazione.

Il capo d'azienda Economia carnea è motivato a recepire con precisione le esigenze del cliente, per il quale allestisce una gamma attrattiva di prodotti e di servizi. Nel fare ciò, egli tiene conto delle tendenze attuali in materia di alimentazione e ristorazione, della concorrenza, dei fattori stagionali e regionali dell'economia carnea.

Egli organizza in modo professionale l'offerta in base agli accordi, con tutto il necessario, fino al consumo. Controlla l'esecuzione del lavoro dei suoi collaboratori e, se necessario, prende le misure del caso. Egli dispone di conoscenze approfondite su fabbricazione, imballaggio, il trasporto, servizio e dichiarazione nell'ambito dei servizi di ristorazione; conosce a fondo le materie prime (carne, spezie, additivi ecc.) e i rispettivi modi di preparazione come e le modalità di cottura.

### **Situazione di lavoro tipica**

#### **Ristorazione**

Il capo d'azienda Economia carnea pianifica, organizza e fornisce i servizi di ristorazione in base alle esigenze dei clienti, in modo economico e orientato alla clientela (ad es. party-service, take-away, piatti del giorno pronti per il consumo ecc.). Il capo d'azienda Economia carnea si sforza di promuovere la vendita delle offerte. Per fare ciò, egli cerca attivamente delle buone possibilità di vendere i propri prodotti ai clienti. Egli osserva le tendenze attuali nell'alimentazione e nella ristorazione, la concorrenza, i fattori stagionali e regionali ecc. Egli è alla continua ricerca di nuove idee per i suoi prodotti e servizi. Consiglia i suoi clienti, prende nota dei loro desideri e prepara delle offerte. Se necessario, contratta con il cliente. Egli compone una gamma attrattiva di prodotti e servizi adatta all'occasione, che rappresentino in modo ottimale le esigenze del cliente e tengano conto anche delle condizioni quadro dell'azienda (costi, tempo, installazioni ecc.). A dipendenza delle esigenze, egli organizza gli apparecchi e le attrezzature in modo che la manifestazione possa svolgersi come previsto. Il capo d'azienda Economia carnea istruisce i collaboratori responsabili di ciascuna tappa come i cuochi e le cuoche, i responsabili del traiteur attribuendo loro i rispettivi incarichi. Al momento della consegna dei prodotti, il capo d'azienda Economia carnea dà una mano personalmente oppure si mette a disposizione in occasione di eventi presso i clienti, ad es. mettendosi al grill o al buffet. Al termine dell'esecuzione del mandato, egli discute i risultati e le esperienze con i responsabili (debriefing), avviando la fatturazione oppure eseguendola egli stesso.

### **Prove delle competenze**



Esame pratico e orale, durata 1.5 ore

**Livello e numero del modulo**

Certificato del modulo opzionale 25 – Elemento dell’attestato federale Capo d’azienda Economia carnea

**Obiettivi**

Il capo d’azienda Economia carnea è in grado di...

- organizzare svariati servizi di ristorazione tenendo conto dei desideri dei clienti e l’ottica dell’azienda.
- organizzare i menu e tutto il necessario in modo professionale, fino al consumo.

**Riconoscimento**

Esame parziale dell’attestato federale Capo d’azienda Economia carnea

**Durata di validità del modulo**

5 anni

## **Modulo di approfondimento 31: Produzione**

### **Condizioni**

Moduli di base 11-14

Almeno 3 moduli opzionali 21-25

### **Competenze**

Il capo d'azienda Economia carnea passa costantemente in rassegna, di propria iniziativa e con spirito critico, i vari processi di lavoro e le dipendenze nell'azienda, tenendo conto in modo particolare delle prospettive ecologica, sociale e tecnica. Egli conosce le differenze, sul piano qualitativo ed economico, tra la produzione fatta in casa e i prodotti acquistati. In virtù delle sue profonde conoscenze degli svolgimenti nell'azienda, dei prodotti e dei processi, egli è in grado di adattare i processi in caso di necessità di ottimizzazione. Nel fare ciò, egli tiene d'occhio l'infrastruttura e fa in modo che siano disponibili i mezzi tecnici per raggiungere gli obiettivi di produzione. Egli è in grado di riconoscere autonomamente le esigenze d'infrastruttura o le possibilità di ottimizzazione dell'infrastruttura, individuando le misure da prendere. Egli accoglie volentieri i suggerimenti dei collaboratori in merito alle infrastrutture. Il capo d'azienda Economia carnea conosce i diversi fabbricanti d'installazioni dell'economia carnea.

Per la vendita dei prodotti, il capo d'azienda Economia carnea comunica ai clienti in modo mirato le direttive e i valori dell'azienda. Nelle discussioni con il cliente, egli si serve sistematicamente delle proprie conoscenze sui temi di attualità, come Swissness, la promozione dei prodotti regionali, i label, l'economia carnea sostenibile e la cucina etnica. Egli ascolta con attenzione le domande dei clienti e ne deduce delle ottimizzazioni dei servizi e dei prodotti per la trasformazione. In seguito, ne informa le persone responsabili, risp. i suoi superiori. In questo modo, il capo d'azienda Economia carnea continua ad ampliare le sue conoscenze sulle tendenze attuali in materia di ristorazione, alimentazione, di cucina e delle pietanze.

Il capo d'azienda Economia carnea vende i suoi prodotti e servizi in modo professionale anche per telefono. Egli è esperto delle discussioni di vendita che realizza sempre pensando al cliente ed ai servizi. Egli attinge le informazioni sui clienti dal sistema dell'azienda e provvede ad adattare gli stesso nel medesimo sistema. Il capo d'azienda Economia carnea è sempre attento alle reclamazioni ed alle richieste dei clienti. Egli prende sul serio il cliente, lo ascolta e utilizza in modo mirato le sue conoscenze di base sulla gestione delle reclamazioni. Il capo d'azienda Durante il colloquio di vendita, il capo d'azienda Economia carnea acquisisce informazioni preziose dei clienti e le utilizza per ulteriori vendite. Grazie ad un procedimento metodico e orientato alla soluzione, egli crea una situazione soddisfacente sia per il cliente che per l'azienda.

Infine il capo d'azienda Economia carnea organizza e pianifica con competenza gli acquisti per la vendita nel negozio. A tale scopo egli si serve delle proprie conoscenze dei diversi offerenti e delle loro condizioni. Tramite l'analisi dei costi-benefici, il confronto i prezzi e i colloqui con gli offerenti, il capo d'azienda Economia carnea assicura un acquisto economico. Quando si tratta di stabilire le quantità di merce da ordinare, egli procede con precisione e accortezza.

### **Situazione di lavoro tipica**

#### **Ottimizzare gli svolgimenti e i processi**

Il capo d'azienda Economia carnea si assume la responsabilità dell'organizzazione e dell'ottimizzazione del processo nell'azienda. Perciò egli verifica regolarmente se il lavoro nell'azienda si svolge in modo efficiente e se non vi sia la possibilità di ottimizzarlo ulteriormente. Il capo d'azienda Economia carnea sviluppa delle idee per ottimizzare i processi, cooperando strettamente con gli altri responsabili dell'azienda, in accordo con i superiori. In accordo con questi ultimi, egli pianifica gli svolgimenti e i processi ottimizzati (ad es. i lavori giornalieri, la pianificazione degli interventi ecc.). A tale scopo, egli tiene conto delle disposizioni aziendali, delle esigenze dei clienti e dei desideri del personale. Quando si rende necessaria la realizzazione di innovazioni e di miglioramenti, egli spiega le modifiche a tutti coloro che vi sono coinvolti. Egli è aperto alle obiezioni dei collaboratori ma, se necessario, sa imporsi nonostante le resistenze

#### **Prova delle competenze**

Lavoro di diploma pratico, valutato dal candidato (autovalutazione) e dagli altri candidati (valutazione esterna), durata: ca. 1 ½ giorni

### **Livello e numero del modulo**

Certificato del modulo di approfondimento 31 – Elemento dell'attestato federale Capo d'azienda Economia carnea

#### **Obiettivi**

Il capo d'azienda Economia carnea è in grado di...

- contribuire in maniera costruttiva all'organizzazione e all'ottimizzazione del processo nell'azienda
- assicurare un'infrastruttura in regola
- considerare attivamente, quando vende dei prodotti, le direttive dell'azienda, i suoi principi e i seguenti temi: orientamento al cliente, Swissness, label di carne, sostenibilità, prodotti regionali e offerte per una società multiculturale.
- sfruttare delle indicazioni dei clienti ai fini di uno sviluppo costante dei prodotti e dei servizi in relazione alla commercializzazione
- gestire la vendita telefonica in modo professionale e tale da favorire le vendite
- trattare in modo professionale le reazioni dei clienti
- pianificare ed effettuare gli acquisti per la vendita nel negozio in modo professionale

#### **Riconoscimento**

Esame parziale per l'attestato federale „capo d'azienda Economia carnea“

#### **Durata di validità del modulo**

5 anni

## **Modulo di approfondimento 32: Commercializzazione / Vendita PMI**

### **Condizioni**

Moduli di base 1-4

Almeno 3 moduli opzionali 21-25

### **Competenze**

Il capo d'azienda Economia carnea dirige le vendite in na PMI. Egli dispone tuttavia anche delle qualità tipiche di un generalista e sviluppa con i suoi collaboratori delle nuove idee di commercializzazione per la PMI. A tale scopo, egli agisce in maniera creativa, pensando sia al cliente sia all'aspetto economico. Egli procede ad una stima realistica dei diversi mercati ed applica con competenza le sue conoscenze sulle tendenze attuali in materia di ristorazione, alimentazione e cucina.

Il capo d'azienda Economia carnea prende gli spunti per lo sviluppo dai suggerimenti dei clienti. In generale e tratta le reazioni dei clienti in modo professionale. Egli utilizza le loro indicazioni e ottiene il loro riscontro in merito alla trasformazione della carne. Egli analizza queste informazioni con competenza e trasmette ai responsabili le deduzioni che ne ha tratto. In caso di reclamazione, il capo d'azienda Economia carnea reagisce con professionalità, mettendo in pratica scrupolosamente le sue conoscenze sulla gestione delle reclamazioni. Egli mantiene la calma, ascolta attentamente il cliente e si dimostra comprensivo. Grazie ad una procedura metodica con l'intento di trovare una soluzione, egli crea infine una situazione soddisfacente per tutti.

Il capo d'azienda Economia carnea commercializza i prodotti del suo negozio con professionalità ed applica con competenza le sue conoscenze delle diverse tecniche di vendita, dei fattori della qualità dei servizi nonché le sue nozioni fondamentali in merito all'acquisizione ed alla fidelizzazione dei clienti. Inoltre, egli è in grado di osservare il comportamento di vendita dei suoi collaboratori, di dedurre delle misure di miglioramento che comunicherà loro sotto forma di un'informazione costruttiva. Nella vendita dei prodotti, il capo d'azienda Economia carnea trasmette ai clienti le direttive e i valori dell'azienda in modo mirato. Egli inserisce sistematicamente nei colloqui con i clienti le sue conoscenze sui temi attuali quali Swissness, promozione dei prodotti regionali, label di carne, economia carnea sostenibile, cucina etnica e prodotti carnei rispettosi dell'ambiente.

In questo ambito, il capo d'azienda Economia carnea s'impegna per una gestione ed una presentazione professionale della superficie di vendita e dell'assortimento. Per fare ciò, egli si serve di diversi mezzi ausiliari per la presentazione e la decorazione, delle sue conoscenze delle zone di vendita, dell'allestimento del negozio e della cura dell'ambiente, con un orientamento alle tendenze attuali ed alle condizioni stagionali. Egli contribuisce attivamente alla promozione delle vendite grazie alle idee nuove e innovative per la presentazione del negozio, la gamma dei prodotti e la messa in scena dei pasti. Egli analizza costantemente la superficie di vendita con lo scopo di apportarvi dei miglioramenti, deducendo, se necessario, le conseguenze del caso.

Il capo d'azienda Economia carnea cerca delle buone opportunità per vendere i suoi prodotti ai clienti, sia tramite la vendita diretta, ma anche nell'ambito di servizi di ristorazione (ad es. il servizio traiteur, taxe away, piatto del giorno pronto ecc.). Egli pianifica, organizza e fornisce questi servizi considerando le esigenze del cliente e l'aspetto economico così come lo fa per la

vendita diretta. Egli consiglia sempre la clientela in modo professionale e dà di propria iniziativa dei suggerimenti utili per la cottura e sull'alimentazione. Il capo d'azienda Economia carnea dispone di conoscenze approfondite sulle materie prime e i loro effetti e possiede eccellenti nozioni sulla cottura di questi articoli. Egli dispone inoltre di conoscenze generali sull'alimentazione e di conoscenze fondamentali sui diversi ingredienti e sulle sostanze allergizzanti. Egli utilizza con perizia le macchine dell'azienda. Il capo d'azienda Economia carnea è consapevole dell'importanza della tracciabilità e dell'igiene nel processo di produzione dei suddetti servizi e verifica regolarmente se è assicurata la disponibilità del materiale, degli additivi, del personale e delle attrezzature per la produzione, risp. per la prestazione del servizio. Per l'imballaggio dei prodotti, egli impiega le sue conoscenze in materia di produzione, imballaggio, trasporto, servizio e dichiarazione nell'ambito dei servizi di ristorazione.

Il capo d'azienda Economia carnea si comporta nello stesso modo anche in occasione dei colloqui con i clienti al telefono. Egli rispetta in qualsiasi momento i principi dell'azienda in ciascuna operazione di vendita. Nella vendita per telefono, egli applica in modo mirato le sue conoscenze in merito alla conduzione di colloqui con la clientela ed all'atteggiamento del cliente. Egli documenta i risultati nell'ambito di statistiche nel sistema informatico autorizzato dell'azienda. Egli procede senza indugio all'aggiornamento dei dati sui clienti.

Il capo d'azienda Economia carnea contribuisce alla valutazione della situazione attuale del mercato nei settori del bestiame da macello e del mercato carneo e, a tale scopo, verifica regolarmente i prezzi e la disponibilità. Per fare ciò, egli impiega le sue conoscenze del mercato delle vendite, della concorrenza, dei produttori, dei prezzi del commercio di carne nonché dei dati sulla produttività dell'azienda, applicando con perizia i sistemi di calcolo dei prezzi dell'azienda. Egli partecipa quindi all'adattamento settimanale del listino prezzi dell'azienda ed alla pianificazione della promozione delle vendite delle offerte settimanali e stagionali. Egli si dimostra competente e ordinato per tutto ciò che concerne la cassa e il traffico dei pagamenti. Documenta le spese effettuate ai sensi delle disposizioni legali e quelle dell'impresa e, quando delega i lavori che riguardano la cassa/i pagamenti, ne verifica lo svolgimento regolare. Il capo d'azienda Economia carnea è consapevole dell'importanza della gestione corretta e coscienziosa del denaro.

Inoltre, il capo d'azienda Economia carnea si occupa delle attività di marketing dell'azienda. Egli partecipa attivamente all'evoluzione e allo sviluppo dei prodotti (ad es. diversificazione, aumento della sostenibilità ecc.), dei servizi, del materiale pubblicitario e dell'infrastruttura per la promozione delle vendite; egli è consapevole dell'importanza della pubblicità con il passaparola. Egli sfrutta ogni possibilità per far conoscere ai clienti i suoi prodotti e servizi. Analogamente egli è motivato a promuovere attivamente la cura dell'immagine della professione. Egli impiega al meglio la sua creatività, le sue buone conoscenze dei clienti e dei prodotti, le sue buone conoscenze delle attività di marketing attuali dell'azienda e del posizionamento di vendita unico (Unique Selling Proposition USP). Egli valuta in modo realistico le possibilità di attività di promozione delle vendite nel rispetto delle condizioni quadro e decide con giudizio quando è il caso di ricorrere a degli specialisti esterni per la messa in opera di attività di promozione delle vendite.

Infine, il capo d'azienda Economia carnea si assicura che il negozio / il locale di vendita sia pronto per l'orario di apertura. Per fare ciò, egli si serve delle sue ottime conoscenze dei metodi e dei processi nell'ambito dello stoccaggio delle merci. Egli controlla accuratamente l'entrata delle merci e la preparazione del negozio e, se necessario, improvvisa con abilità. Egli assicura

che l'infrastruttura sia regolamentare impiegando le sue conoscenze dei diversi produttori per l'infrastruttura. Egli riconosce autonomamente le esigenze dell'infrastruttura e accetta di buon grado i suggerimenti dei collaboratori in questo ambito. In seguito, mette in pratica senza indugio le misure che ne ha dedotto. Egli pianifica in modo professionale l'acquisto per la vendita nel negozio impiegando le sue conoscenze dei diversi offerenti e delle loro condizioni. Egli s'informa regolarmente sulle offerte che vi sono sul mercato ed esegue regolarmente le analisi su costo/utilità, confronti di prezzi e colloqui con gli offerenti del mercato. Egli individua accuratamente i quantitativi da ordinare.

Egli contribuisce in modo costruttivo e di propria iniziativa all'organizzazione e all'ottimizzazione dei processi aziendali. Per fare ciò, egli si serve della sua eccellente comprensione degli svolgimenti, dei processi e dei prodotti dell'azienda. In caso di necessità di ottimizzazione, pianifica l'adattamento in modo professionale.

### **Situazioni di lavoro tipiche**

#### **Apportare delle idee di commercializzazione**

Il capo d'azienda Economia carnea apporta delle nuove idee di commercializzazione che sviluppa con l'aiuto dei cuochi, dei responsabili del traiteur o di altri collaboratori. Per fare ciò, egli tiene conto degli sbocchi sul mercato come gli alberghi, i ristoranti, le mense, le installazioni militari ecc. Inoltre, egli raccoglie delle idee per prodotti da destinare a manifestazioni speciali come le feste religiose o le feste regionali e simili. Per il loro sviluppo, egli considera sempre l'ottica del cliente e l'aspetto economico.

#### **Applicare le attività di vendita e di marketing**

Il capo d'azienda Economia carnea partecipa attivamente alle attività di promozione delle vendite della sua azienda e contribuisce ad organizzarle. Egli conosce bene i suoi clienti e le loro esigenze, è al corrente della situazione attuale dell'azienda (cioè i prodotti attuali, i dati sulle vendite, i punti di forza e quelli deboli ecc.) e del posizionamento di vendita unico (USP). Su richiesta del suo superiore o di propria iniziativa, egli sviluppa in base alle sue esperienze delle idee per applicare delle misure di promozione delle vendite appropriate. A tale scopo egli si serve della sua creatività e le sue conoscenze dei prodotti. Il capo d'azienda Economia carnea partecipa attivamente all'evoluzione e allo sviluppo dei prodotti, dei servizi, dei materiali pubblicitari e dell'infrastruttura per la promozione delle vendite. Egli sviluppa delle idee per acquisire nuovi clienti o per la fidelizzazione di quelli esistenti partecipando alla realizzazione. Egli partecipa alla revisione della presenza dell'azienda sul mercato (ad es. elaborazione e invio di materiale d'informazione, attualizzazione della pagina web ecc.) oppure partecipa all'organizzazione e alla realizzazione di manifestazioni per i clienti. Per tutte queste attività, egli rispetta le condizioni quadro date (ad budget, impiego di mezzi finanziari e di personale, materiale ecc.). Se necessario, egli collabora con degli specialisti esterni per le sue attività di promozione delle vendite (ad es. fotografie, stampati, grafica, webmasters, ecc.). Il capo d'azienda Economia carnea è consapevole dell'importanza del passa-parla, quindi egli farà in modo di far conoscere ai suoi clienti i prodotti e i servizi della sua azienda. Egli partecipa alle attività concernenti l'azienda, s'integra nel contesto dell'azienda, aumentando così in modo mirato il grado di popolarità della stessa. Grazie al suo comportamento professionale ed al suo lavoro competente, egli favorisce il prestigio della professione.

### **Prova delle competenze**

Lavoro di diploma pratico valutato dal candidato, (autovalutazione) e dagli altri candidati (valutazione esterna), durata: ca. 1 ½ giorni

### **Livello e numero del modulo**

Certificato del modulo di approfondimento 32 – Elemento dell'attestato federale Capo d'azienda Economia carnea

### **Obiettivi**

Il capo d'azienda Economia carnea è in grado di...

- sviluppare delle nuove idee di commercializzazione per i prodotti carnei in collaborazione con i cuochi o altri collaboratori
- sfruttare delle indicazioni dei clienti per lo sviluppo costante dei prodotti e dei servizi in relazione alla commercializzazione
- trattare in modo professionale le reazioni dei clienti
- commercializzare in modo professionale i prodotti del suo negozio
- tener conto attivamente, durante la vendita dei prodotti, delle direttive dell'azienda, dei suoi principi e dei fattori come l'orientamento al cliente, la Swissness, i label di carne, la sostenibilità, i prodotti regionali e le offerte per una società multiculturale
- assicurare una gestione e una messa in scena professionali della superficie di vendita e dell'assortimento
- organizzare in modo professionale i menu e tutto ciò che occorre, fino al consumo
- eseguire la vendita al telefono con professionalità e in modo da favorire le vendite
- partecipare attivamente ai preparativi della vendita amministrativa
- svolgere con competenza tutte le operazioni di cassa / traffico dei pagamenti
- partecipare attivamente alle attività di marketing dell'azienda
- assicurare la preparazione regolamentare del negozio/locale di vendita prima dell'apertura
- assicurare un'infrastruttura regolamentare
- pianificare ed eseguire in modo professionale l'acquisto per la vendita nel negozio in un'azienda PMI
- Contribuire in modo costruttivo all'organizzazione e all'ottimizzazione dei processi nell'azienda PMI.

### **Riconoscimento**

Esame parziale per l'attestato federale „Capo d'azienda Economia carnea“

### **Durata di validità del modulo**

5 anni

### **Modulo di approfondimento 33: Vendita**

## **Condizioni**

Moduli di base 1-4

Almeno 3 moduli opzionali 21-25

## **Competenze**

Insieme ai suoi collaboratori, il capo d'azienda Economia carnea sviluppa nuove idee di commercializzazione per il settore della carne di un grande distributore. Egli agisce con creatività, tenendo sempre conto del punto di vista del cliente e dell'aspetto economico. Egli effettua delle stime realistiche sui diversi mercati di sbocco e impiega in modo competente le sue conoscenze in merito alle tendenze attuali sul cibo, sulla cucina e sull'alimentazione.

Il capo d'azienda Economia carnea prende gli spunti per lo sviluppo anche dal cliente o consultando gli studi sul potenziale di vendita. In generale, il capo d'azienda Economia carnea tratta in modo professionale le reazioni dei clienti. Egli utilizza i suggerimenti dei clienti e cerca attivamente di ottenere dei feed-back concernenti la trasformazione della carne. Egli li analizza con competenza e informa i superiori sulle conclusioni che ne ha tratto. In caso di reclamazioni, il capo d'azienda Economia carnea reagisce in modo professionale ed impiega consapevolmente le sue conoscenze fondamentali in materia di gestione delle reclamazioni. Egli mantiene la calma, ascolta il cliente e si mostra comprensivo. In base ad un procedimento metodico e orientato alla soluzione, egli crea infine una situazione soddisfacente per tutti.

Il capo d'azienda Economia carnea commercializza i prodotti del suo negozio in modo professionale, impiegando con competenza le sue conoscenze delle diverse tecniche di vendita e dei fattori qualitativi dei servizi come pure le conoscenze di base sull'acquisizione e la fidelizzazione dei clienti. Egli è inoltre in grado di osservare il comportamento di vendita dei suoi collaboratori, di dedurre delle misure di miglioramento che comunicherà loro sotto forma d'informazione costruttiva. Durante la vendita di prodotti, il capo d'azienda Economia carnea trasmette ai clienti in modo mirato i principi e i valori dell'azienda. Egli impiega sistematicamente le sue conoscenze in merito ai temi attuali come Swissness, promozione dei prodotti regionali, label di carne, economia carnea sostenibile, cucina etnica e prodotti rispettosi del clima nei suoi colloqui con i clienti.

In questo ambito, il capo d'azienda Economia carnea s'impegna inoltre per una gestione ed una messa in scena professionali della superficie di vendita e dell'assortimento. Per fare ciò, egli profitta di diversi aiuti per la presentazione e la decorazione, della sua conoscenza delle zone di vendita, dell'allestimento del negozio e della cura dell'ambiente; egli si adegua alle tendenze attuali ed alle condizioni stagionali. Egli contribuisce attivamente alla promozione delle vendite con delle idee nuove e innovative per la presentazione del negozio, la gamma dei prodotti e per la messa in scena delle pietanze. Analizza costantemente la superficie di vendita per migliorarla e ne deduce le conseguenze del caso.

Il capo d'azienda Economia carnea cerca delle buone opportunità per vendere i suoi prodotti ai clienti. Egli dispensa sempre dei consigli professionali alla clientela, prendendo l'iniziativa per dare dei suggerimenti utili per la cottura e l'alimentazione. Il capo d'azienda Economia carnea dispone di conoscenze approfondite sulle materie prime e la loro utilizzazione; egli possiede inoltre delle eccellenti conoscenze sulla cottura di questi articoli. Egli dispone inoltre di nozioni generali sull'alimentazione e di nozioni fondamentali sui differenti ingredienti e le sostanze allergizzanti. Egli utilizza con perizia le macchine dell'azienda. Il capo d'azienda Economia carnea è consapevole dell'importanza della tracciabilità e dell'igiene nel processo di produzione



di questi servizi e verifica regolarmente la disponibilità del materiale, degli additivi, del personale e degli apparecchi necessari per la produzione/la prestazione dei servizi. Per l'imballaggio dei prodotti egli impiega le sue conoscenze sulla fabbricazione, l'imballaggio, il trasporto, il servizio e la dichiarazione nel settore del servizio di ristorazione.

Il capo d'azienda Economia carnea si comporta nello stesso modo anche in occasione dei colloqui con i clienti al telefono. Egli rispetta in qualsiasi momento i principi dell'azienda in ciascuna operazione di vendita. Nella vendita per telefono, egli applica in modo mirato le sue conoscenze in merito alla conduzione di colloqui con la clientela ed all'atteggiamento del cliente. Egli documenta i risultati nell'ambito di statistiche nel sistema informatico autorizzato dell'azienda. Egli procede senza indugio all'aggiornamento dei dati sui clienti.

Il capo d'azienda Economia carnea si dimostra competente in tutto ciò che riguarda la cassa e il traffico dei pagamenti. Egli documenta le spese effettuate in osservanza delle disposizioni legali e aziendali e verifica, in caso di delega dei lavori riguardanti la cassa e i pagamenti, che questi siano stati eseguiti conformemente. Il capo d'azienda è consapevole dell'importanza di una gestione corretta e coscienziosa del denaro.

Inoltre, il capo d'azienda Economia carnea si occupa delle attività di marketing dell'azienda. Egli partecipa attivamente all'evoluzione e allo sviluppo dei prodotti (ad es. diversificazione, aumento della sostenibilità ecc.), dei servizi, del materiale pubblicitario e dell'infrastruttura per la promozione delle vendite; egli è consapevole dell'importanza della pubblicità con il passaparola. Egli sfrutta ogni possibilità per far conoscere ai clienti i suoi prodotti e servizi. Analogamente egli è motivato a promuovere attivamente la cura dell'immagine della professione. Egli impiega al meglio la sua creatività, le sue buone conoscenze dei clienti e dei prodotti, le sue buone conoscenze delle attività di marketing attuali dell'azienda e del posizionamento di vendita unico (Unique Selling Proposition USP). Egli valuta in modo realistico le possibilità di attività di promozione delle vendite nel rispetto delle condizioni quadro e decide con giudizio quando è il caso di ricorrere a degli specialisti esterni per la messa in opera di attività di promozione delle vendite.

Infine, il capo d'azienda Economia carnea si assicura che il negozio / il locale di vendita sia pronto per l'orario di apertura. Per fare ciò, egli si serve delle sue ottime conoscenze dei metodi e dei processi nell'ambito dello stoccaggio delle merci. Egli controlla accuratamente l'entrata delle merci e la preparazione del negozio e, se necessario, improvvisa con abilità. Egli assicura che l'infrastruttura sia regolamentare impiegando le sue conoscenze dei diversi produttori per l'infrastruttura. Egli riconosce autonomamente le esigenze dell'infrastruttura e accetta di buon grado i suggerimenti dei collaboratori in questo ambito. In seguito, egli mette in pratica senza indugio le misure che ne ha dedotto. Egli pianifica in modo professionale l'acquisto per la vendita nel negozio impiegando le sue conoscenze dei diversi offerenti e delle loro condizioni. Egli s'informa regolarmente sulle offerte che vi sono sul mercato ed esegue regolarmente le analisi su costo/utilità, confronti di prezzi e colloqui con gli offerenti del mercato. Egli individua accuratamente i quantitativi da ordinare.

Egli contribuisce in modo costruttivo e di propria iniziativa all'organizzazione e all'ottimizzazione dei processi aziendali. Per fare ciò, egli si serve della sua eccellente comprensione degli svolgimenti, dei processi e dei prodotti dell'azienda. In caso di necessità di ottimizzazione, egli pianifica l'adattamento in modo professionale.

## **Situazioni tipiche di lavoro**

### **Rispettare i principi dell'azienda per la vendita**

Nell'attività di vendita, il capo d'azienda Economia carnea tiene conto del piano direttivo / dei principi dell'azienda e li applica. Nel suo lavoro quotidiano nella vendita, uno dei principi fondamentali è l'orientamento al cliente. In qualità di capo d'azienda Economia carnea ci si sente al servizio del cliente e lo avvicina in modo aperto e flessibile. I desideri e le richieste dei clienti sono accolti con lo spirito del servizio, cercando di migliorare costantemente i prodotti e i servizi. Il capo d'azienda Economia carnea è a conoscenza dei temi d'attualità come i label, la sostenibilità nell'economia carnea, la promozione dei prodotti regionali, la cucina etnica e Swissness, fattori che egli rispetta nella promozione delle vendite.

### **Pianificare, organizzare e sorvegliare le vendite**

Il capo d'azienda Economia carnea pianifica, organizza e sorveglia le vendite con attenzione e impegno. Egli sostiene i suoi superiori nella concezione e nella presentazione delle superfici di vendita e dell'assortimento. Egli porta inoltre regolarmente delle nuove idee e proposte per la presentazione del negozio, la gamma dei prodotti, la promozione delle vendite e la vendita attiva. Nella presentazione della merce, egli si orienta in base alle tendenze attuali o alle condizioni stagionali (ad es. giorni festivi) e cerca di sorprendere sempre i clienti con specialità, azioni speciali, servizi straordinari. Il capo d'azienda Economia carnea è attento alla messa in scena delle esperienze di vendita e culinarie dei suoi clienti.

## **Prova delle competenze**

Lavoro di diploma pratico valutato dal candidato (autovalutazione) e dagli altri candidati (valutazione esterna), durata: ca. 1 ½ giorni

## **Livello e numero del modulo**

Certificato del modulo di approfondimento 33 – Elemento dell'attestato federale Capo d'azienda Economia carnea

## **Obiettivi**

Il capo d'azienda Economia carnea è in grado di...

- sviluppare delle nuove idee di commercializzazione per i prodotti carnei in collaborazione con i cuochi o altri collaboratori
- profittare delle indicazioni dei clienti per lo sviluppo costante dei prodotti e dei servizi in relazione alla commercializzazione
- trattare in modo professionale le reazioni dei clienti
- commercializzare in modo professionale i prodotti del suo negozio
- tener conto attivamente, durante la vendita dei prodotti, delle direttive dell'azienda, dei suoi principi e dei fattori come l'orientamento al cliente, la Swissness, i label di carne, la sostenibilità, i prodotti regionali e le offerte per una società multiculturale

- assicurare una gestione e una messa in scena professionali della superficie di vendita e dell'assortimento
- organizzare in modo professionale i menu e tutto ciò che occorre, fino al consumo
- eseguire la vendita al telefono con professionalità e in modo da favorire le vendite
- partecipare attivamente ai preparativi della vendita amministrativa
- svolgere con competenza tutte le operazioni di cassa / traffico dei pagamenti
- partecipare attivamente alle attività di marketing dell'azienda
- assicurare la preparazione regolamentare del negozio/locale di vendita prima dell'apertura
- assicurare un'infrastruttura regolamentare
- pianificare ed eseguire in modo professionale l'entrata della merce
- contribuire in modo costruttivo all'organizzazione e all'ottimizzazione dei processi nella sua azienda

### **Riconoscimento**

Esame parziale per l'attestato federale "Capo d'azienda Economia carnea"

### **Durata di validità del modulo**

5 anni