



Piano di formazione

relativo all'ordinanza della SEFRI del **data di emanazione nuova ofor** sulla formazione professionale di base

**Impiegata del settore alberghiero-economia domestica /
Impiegato del settore alberghiero-economia domestica
con attestato federale di capacità (AFC)**

del ...

N. professione ...

Versione ottobre 2022 2.1

Indice

1	Introduzione	1
2	Fondamenti pedagogico-professionali.....	2
2.1	Introduzione sull'orientamento alle competenze operative	2
2.2	Descrizione delle quattro dimensioni di ogni competenza operativa	3
2.3	Livelli tassonomici degli obiettivi di valutazione (secondo Bloom)	4
2.4	Collaborazione tra i luoghi di formazione	5
3	Profilo di qualificazione	6
3.1	Profilo professionale.....	6
3.2	Tabella delle competenze operative	8
3.3	Livello richiesto per la professione	9
4	Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione	10
	Campo di competenze operative A Immagine e comunicazione	10
	Campo di competenze operative B Servizio di bevande e pietanze.....	18
	Campo di competenze operative C Pulizia e allestimento di ambienti	23
	Campo di competenze operative D Cura della biancheria.....	28
	Campo di competenze operative E Organizzazione e implementazione delle procedure aziendali	33
5	Elaborazione.....	40
	Allegato 1 Elenco degli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità	41
	Allegato 2 Misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute.....	42
	Glossario	47
	Ulteriori approfondimenti sulle competenze operative	51

Elenco delle abbreviazioni

AFC	attestato federale di capacità
CFP	certificato federale di formazione pratica
CI	corsi interaziendali
CSFL	Comissione federale di coordinamento per la sicurezza sul lavoro
CSFO	Centro svizzero di servizio Formazione professionale Orientamento professionale, universitario e di carriera
CSFP	Conferenza svizzera degli uffici cantonali della formazione professionale
LFPr	legge federale sulla formazione professionale (legge sulla formazione professionale), 2004
ofor	ordinanza sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione)
OFPr	ordinanza sulla formazione professionale, 2004
oml	organizzazione del mondo del lavoro (associazione professionale)
SECO	Segreteria di Stato dell'economia
SEFRI	Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione
Suva	Istituto nazionale svizzero di assicurazione contro gli infortuni
UFAM	Ufficio federale dell'ambiente
UFSP	Ufficio federale della sanità pubblica

1 Introduzione

In quanto strumento per la promozione della qualità¹ sulla formazione professionale di base, il piano di formazione per Impiegata del settore alberghiero-economia domestica / Impiegato del settore alberghiero-economia domestica con attestato federale di capacità (AFC) descrive le competenze operative che le persone in formazione devono acquisire entro la fine della qualificazione. Al contempo, il piano di formazione sostiene i responsabili della formazione professionale nelle aziende di tirocinio, nelle scuole professionali e nei corsi interaziendali a pianificare e compiere la formazione.

Per le persone in formazione il piano di formazione costituisce uno strumento orientativo.

Il presente piano di formazione è il concetto pedagogico-professionale per la formazione professionale di base Impiegata del settore alberghiero-economia domestica / Impiegato del settore alberghiero-economia domestica con attestato federale di capacità. Il piano di formazione comprende tre parti. Dapprima si illustrano le basi pedagogico-professionali nonché il profilo di qualificazione con i campi di competenze operative e le competenze operative. Per ogni competenza operativa si descrivono in dettaglio i singoli obiettivi di valutazione che ne derivano.

Durante la formazione professionale triennale tutte le persone in formazione sviluppano le competenze menzionate nei cinque campi di competenze operative dalla A alla E.

Nell'ambito della professione di impiegata del settore alberghiero-economia domestica e impiegato del settore alberghiero-economia domestica a livello di AFC ci sono due orientamenti settore alberghiero ed economia domestica con obiettivi di valutazioni dell'azienda supplementari. Per le persone in formazione con orientamento Settore alberghiero si tratta delle conoscenze linguistiche in una seconda lingua nazionale oppure in inglese, mentre le persone in formazione con orientamento Economia domestica sviluppano competenze supplementari per la preparazione di pietanze semplici.

¹ Cfr. art. 12 cpv. 1 lett. c dell'ordinanza del 19 novembre 2003 sulla formazione professionale (OFPr) e art. 9 dell'ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione; ofor) Impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC / Impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC.

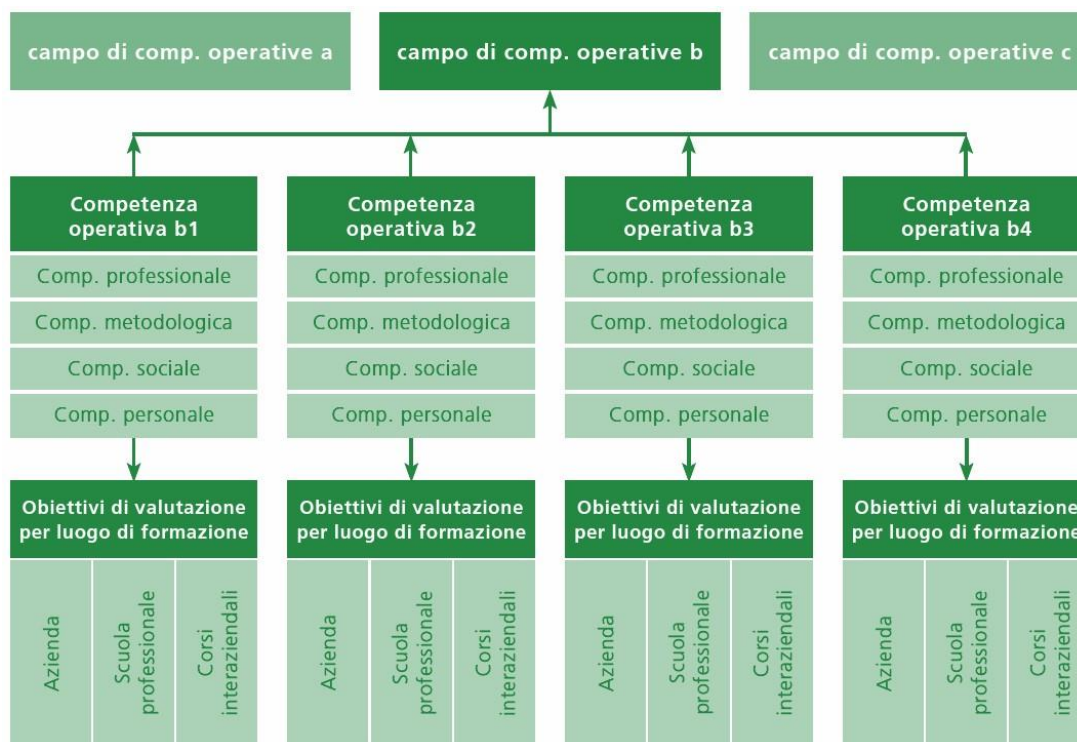
2 Fondamenti pedagogico-professionali

2.1 Introduzione sull'orientamento alle competenze operative

Il presente piano di formazione costituisce la base pedagogico-professionale della formazione professionale di base degli impiegati del settore alberghiero-economia domestica AFC. L'obiettivo della formazione professionale di base è la gestione competente di situazioni operative tipiche della professione. Per raggiungere questo obiettivo, le persone in formazione sviluppano durante la formazione le competenze operative descritte in questo piano di formazione. Tali competenze vanno intese come standard minimi di formazione e definiscono il massimo che può essere verificato nelle procedure di qualificazione.

Il piano di formazione concretizza le competenze operative da acquisire, rappresentate sotto forma di campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione.

Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione:



La professione di impiegati del settore alberghiero-economia domestica AFC comprende cinque **campi di competenze operative** che descrivono e giustificano i campi d'intervento permettendo di distinguerli uno dall'altro.

Esempio: A Immagine e comunicazione

Ogni campo di competenze operative comprende un determinato numero di **competenze operative**. Nel campo di competenze operative «A Immagine e comunicazione» sono dunque raggruppate sei competenze operative. Queste ultime sono costruite in modo tale da essere in grado di affrontare situazioni operative tipiche della professione. Ogni competenza operativa include le quattro dimensioni, competenza professionale, metodologica, sociale e personale (vedi 2.2); in quei contesti esse sono integrate negli obiettivi di valutazione.

Per garantire che l'azienda di tirocinio, la scuola professionale e i corsi interaziendali forniscano il proprio apporto allo sviluppo delle competenze operative, queste ultime vengono concretizzate in **obiettivi di**

valutazione suddivisi per luogo di formazione. Ai fini di una cooperazione ottimale tra i luoghi di formazione, gli obiettivi di valutazione sono armonizzati tra loro (vedi 2.4).

2.2 Descrizione delle quattro dimensioni di ogni competenza operativa

Le competenze operative comprendono la competenza professionale, metodologica, sociale e personale. Affinché gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica riescano ad affermarsi nel mercato del lavoro, durante la formazione professionale di base le persone in formazione acquisiscono tutte le competenze in tutti i luoghi di formazione (azienda di tirocinio, scuola professionale, corsi interaziendali). Il seguente schema sintetizza contenuti e interazioni delle quattro dimensioni di cui si compone una competenza operativa.

Competenza operativa



2.3 Livelli tassonomici degli obiettivi di valutazione (secondo Bloom)

Ogni obiettivo di valutazione viene valutato tramite un livello tassonomico (livello C; da C1 a C6). Il livello C indica la complessità dell'obiettivo. Ecco i vari livelli nel dettaglio:

Livello	Definizione	Descrizione
C 1	Sapere	Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica ripetono le nozioni apprese e le richiamano in situazioni simili. <i>(Non figura nel presente piano di formazione)</i>
C 2	Comprendere	Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica spiegano, illustrano o descrivono le nozioni apprese con parole proprie. <i>Esempio: a5.2-SP Partenza; illustrano i lavori relativi alla partenza di ospiti e clienti. (C2)</i>
C 3	Applicare	Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica applicano le capacità/tecnologie apprese in diverse situazioni. <i>Esempio: a1.1-Az Presenza curata; gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica si presentano in modo curato nei confronti di ospiti, clienti, superiore e collaboratori. Rispettano le direttive aziendali in materia di igiene personale. (C3)</i>
C 4	Analizzare	Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica analizzano una situazione complessa scomponendo i fatti in singoli elementi e individuando la relazione fra gli elementi e le caratteristiche strutturali. <i>Esempio: a1.2-SP Cultura aziendale; riconoscono le caratteristiche della cultura aziendale e ne spiegano l'influenza nel proprio campo di attività. (C4)</i>
C 5	Sintetizzare	Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica combinano i singoli elementi di un fatto e li riuniscono per formare un insieme. <i>Esempio: a2.4-Az Consulenze; consigliano ospiti e clienti in modo appropriato al fabbisogno e alla situazione. (C5)</i>
C 6	Valutare	Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica valutano un fatto più o meno complesso in base a determinati criteri. <i>(Non figura nel presente piano di formazione)</i>

2.4 Collaborazione tra i luoghi di formazione

Il coordinamento e la cooperazione tra i luoghi di formazione quanto a contenuti, modalità di lavoro, calendario e consuetudini della professione sono un presupposto importante per il successo della formazione professionale di base. Per tutta la durata della formazione, le persone in formazione vanno aiutata a mettere in relazione teoria e pratica. La collaborazione tra i luoghi di formazione è dunque essenziale e la trasmissione delle competenze operative rappresenta un compito comune. Ogni luogo di formazione fornisce il proprio apporto tenendo conto del contributo degli altri. Grazie a una buona collaborazione, ognuno può verificare costantemente il proprio apporto e ottimizzarlo, aumentando così la qualità della formazione professionale di base.

Il contributo specifico dei luoghi di formazione può essere sintetizzato come segue:

- azienda di tirocinio: nel sistema duale la formazione professionale pratica si svolge nell'azienda di tirocinio, in una rete di aziende di tirocinio, nelle scuole d'arti e mestieri, nelle scuole medie di commercio o in altre istituzioni riconosciute a tal fine, dove le persone in formazione possono acquisire le capacità pratiche richieste dalla professione;
- scuola professionale: vi viene impartita la formazione scolastica, che comprende l'insegnamento delle conoscenze professionali, della cultura generale e dell'educazione fisica;
- corsi interaziendali: sono finalizzati alla trasmissione e all'acquisizione di capacità fondamentali e completano la formazione professionale pratica e la formazione scolastica laddove l'attività professionale da apprendere lo richiede.

L'interazione dei luoghi di formazione può essere illustrata come segue:



La realizzazione efficace della cooperazione tra i luoghi di formazione viene sostenuta con gli appositi strumenti di promozione della qualità della formazione professionale di base (vedi allegato).

3 Profilo di qualificazione

Il profilo di qualificazione descrive il profilo professionale nonché le competenze operative da acquisire e il livello richiesto per la professione. Illustra quali sono le qualifiche che un'impiegata del settore alberghiero-economia domestica o un impiegato del settore alberghiero-economia domestica deve possedere per poter esercitare la professione in maniera competente al livello definito.

Oltre a descrivere le competenze operative, il profilo professionale funge anche da base per l'impostazione della procedura di qualificazione. Inoltre, è utile per classificare il titolo nel Quadro nazionale delle qualifiche per i titoli della formazione professionale (QNQ-FP) durante l'elaborazione del supplemento al certificato.

3.1 Profilo professionale

Il profilo professionale descrive il campo d'attività della professione di Impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC / Impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC, le principali competenze operative, l'esercizio della professione nonché l'importanza della professione per la società, l'economia, la natura e la cultura.

Campo d'attività

Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica forniscono ai propri ospiti e clienti servizi versatili nel settore alberghiero e dell'economia domestica. Lavorano presso aziende di alloggio come alberghi, pensioni e ostelli, nelle organizzazioni di assistenza sanitaria come ospedali e case per anziani oppure in altre imprese con ospiti e clienti. In relazione ai servizi proposti nella gastronomia, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica accolgono ospiti e clienti, li consigliano a proposito dell'offerta aziendale e servono bevande e semplici pietanze che preparano anche personalmente.

Gli ospiti e i clienti usufruiscono dei diversi servizi nel settore alberghiero e dell'economia domestica. Trovano spazi, locali e infrastruttura puliti, igienizzati e curati e la loro biancheria viene lavata secondo i requisiti richiesti.

Principali competenze operative

Per svolgere i servizi nel proprio campo di attività, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica ricevono incarichi di lavoro concreti da parte dei loro superiori. Pianificano l'adempimento degli incarichi di lavoro, preparano i lavori, li svolgono e li concludono. Davanti a ospiti e clienti si presentano in modo attento, disponibile e curato. Li accolgono, ne determinano i bisogni e li consigliano a proposito dell'offerta aziendale. Spesso, nelle aziende di alloggio svolgono tutte queste attività in due lingue. Dopo aver preso l'ordinazione, preparano bevande e pietanze semplici e le servono. Allo scopo di garantire e sviluppare la qualità, si procurano i feedback di ospiti e clienti e li trasmettono ai servizi competenti oppure propongono e attuano misure di miglioramento. Inoltre, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica realizzano e organizzano offerte ed eventi particolari. Svolgono lavori amministrativi in relazione a prenotazioni, accoglienza e partenza di ospiti e clienti.

Per i lavori di pulizia, l'organizzazione di lavaggio delle stoviglie e nella lavanderia preparano le macchine, le apparecchiature e gli utensili necessari nonché materiali, prodotti di pulizia, prodotti per il lavaggio e risciacquo delle stoviglie e detersivi. In base all'incarico di lavoro ricevuto determinano metodi, tecniche, macchine e apparecchiature nonché i prodotti che impiegano al momento dell'esecuzione. Provvedono alla manutenzione di macchine e apparecchiature e le preparano per l'impiego.

Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica smaltiscono i rifiuti in modo ecocompatibile, smistano i materiali riciclabili e li portano ai rispettivi punti di raccolta. Spesso, nell'adempimento degli incarichi di lavoro, sono confrontati con diverse direttive in materia di protezione ambientale, protezione della salute e sicurezza che rispettano e attuano coscientemente.

Esercizio della professione

Di regola, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica ricevono chiari incarichi di lavoro da parte dei propri superiori: li eseguono in modo indipendente e spesso nei team. Nella sistemazione degli ambienti e dei tavoli possono utilizzare il loro talento e la loro creatività per realizzare un'atmosfera gradevole. Nell'applicazione di metodi e tecniche per la pulizia, per la cura della biancheria ma anche nel campo della gastronomia sono richieste flessibilità, abilità manuale, accuratezza e capacità organizzative.

L'orario di lavoro degli impiegati del settore alberghiero-economia domestica dipende dall'azienda, dagli incarichi di lavoro e dalle esigenze di ospiti e clienti. I loro interventi possono essere richiesti durante il giorno, negli orari di attività ridotta, il mattino presto, di notte e nei fine settimana.

Contributo della professione alla società, all'economia, alla natura e alla cultura

Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica contribuiscono al benessere di ospiti e clienti fornendo loro i propri servizi. Favoriscono un soggiorno gradevole in un ambiente pulito, curato e sicuro. Prestazioni di pulizia e del servizio biancheria ben eseguite contribuiscono a conservare il valore di oggetti e tessuti, ma riguardano anche la manutenzione di macchine e apparecchiature.

Nell'adempimento dei propri servizi, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica si attengono alle direttive assicurando in tal modo un utilizzo efficiente di energia, acqua, detersivi e carburanti. Raccolgono e separano rifiuti. Separano in modo ecocompatibile le sostanze riciclabili e le portano ai centri di riciclaggio. Gestiscono con particolare attenzione le risorse riducendo le influenze negative sull'ambiente in sintonia con gli obiettivi per uno sviluppo sostenibile.

Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica rispettano coscientemente le prescrizioni in materia di sicurezza sul lavoro e protezione della salute riducendo al minimo il pericolo di incidenti e i rischi per la salute. In caso di eventi con effetti negativi su sicurezza, salute o ambiente, attuano misure appropriate.

Cultura generale

La cultura generale trasmette competenze fondamentali per orientarsi nella vita personale e in società nonché per superare le sfide private e professionali.

3.2 Tabella delle competenze operative

↓ Campi di competenze operative		Competenze operative →					
A	Immagine e comunicazione	a1 Curare la propria immagine nel settore alberghiero e dell'economia domestica	a2 Consigliare e assistere ospiti e clienti nel settore alberghiero e dell'economia domestica	a3 Accogliere e gestire i feedback di ospiti e clienti nel settore alberghiero e dell'economia domestica	a4 Implementare attività di promozione delle vendite per offerte ed eventi nel campo della gastronomia	a5 Trattare prenotazioni, arrivi e partenze di ospiti e clienti	a6 Assistere ospiti e clienti con esigenze particolari
B	Servizio di bevande e pietanze	b1 Ordinare e preparare bevande e pietanze	b2 Consigliare, prendere l'ordinazione e servire bevande e pietanze	b3 Utilizzare e pulire macchine e apparecchiature necessari per preparare bevande e pietanze e provvedere alla loro manutenzione	b4 Organizzare e svolgere il processo di lavaggio delle stoviglie		
C	Pulizia e allestimento di ambienti	c1 Preparare e allestire ambienti nel settore alberghiero e dell'economia domestica	c2 Pulire ambienti e arredamenti nel settore alberghiero e dell'economia domestica	c3 Utilizzare macchine e apparecchiature per la pulizia e provvedere alla loro manutenzione			
D	Cura della biancheria	d1 Trattare la biancheria azienda e dei clienti nel ciclo della biancheria	d2 Utilizzare e pulire macchine e apparecchiature della lavanderia e provvedere alla loro manutenzione				
E	Organizzazione e implementazione delle procedure aziendali	e1 Implementare e ottimizzare i processi organizzativi nel settore alberghiero e dell'economia domestica	e2 Difendere gli interessi del settore alberghiero e dell'economia domestica nei team interdisciplinari	e3 Gestire derrate alimentari e merce nel settore alberghiero e dell'economia domestica	e4 Allestire e ottimizzare documenti per la garanzia della qualità	e5 Istruire collaboratori nel settore alberghiero e dell'economia domestica	e6 Gestire situazioni rilevanti per la sicurezza e la salute

Nell'ambito della professione di impiegata del settore alberghiero-economia domestica e impiegato del settore alberghiero-economia domestica a livello di AFC ci sono due orientamenti: Settore alberghiero (a2, a3) ed Economia domestica (b1). L'orientamento è menzionato nel contratto di tirocinio.

Competenze operative con obiettivi di valutazioni supplementari per l'orientamento Settore alberghiero

Competenze operative con obiettivi di valutazione per l'orientamento Economia domestica

3.3 Livello richiesto per la professione

Il livello richiesto per la professione è specificato nel piano di formazione insieme agli obiettivi di valutazione delle competenze operative nei tre luoghi di formazione. Oltre alle competenze operative, viene impartita la cultura generale secondo l'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006 sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base (RS 412.101.241).

4 Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione

In questo capitolo vengono descritte le competenze operative (raggruppate nei relativi campi) e gli obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione. Gli strumenti per la promozione della qualità riportati in allegato sono un sostegno alla realizzazione della formazione professionale di base e alla cooperazione fra i tre luoghi di formazione.

Campo di competenze operative A Immagine e comunicazione

I collaboratori influenzano in modo determinante l'atmosfera che regna in un'azienda e i suoi effetti verso l'esterno. Il comportamento e la presenza nei confronti di ospiti, clienti, superiore e collaboratori hanno un impatto sul loro benessere, sulla loro fiducia nonché sul clima aziendale. Di conseguenza, una presenza curata, l'immagine personale e un comportamento consapevole con ospiti e clienti sono elementi importanti per attuare la cultura aziendale.

Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica accolgono, consigliano e servono ospiti e clienti in modo ospitale, competente e secondo le necessità. Tutto questo può avvenire anche in una seconda lingua nazionale o in inglese. Sono attenti affinché ospiti e clienti si sentano a proprio agio, comunicano a parole e a gesti in modo appropriato nonché con i mezzi di comunicazione e informazione dell'azienda. Nei contatti con persone di altre culture considerano le rispettive caratteristiche culturali e forme comportamentali.

Per soddisfare ospiti e clienti, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica ne determinano i bisogni, li consigliano su bevande, pietanze e servizi proposti dall'azienda. Accolgono i loro feedback relativi all'offerta e ai servizi prestati, li gestiscono personalmente oppure li inoltrano al servizio competente. Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica assumono anche compiti amministrativi nel campo delle prenotazioni e dell'accoglienza degli ospiti.

Competenza operativa a1 Curare la propria immagine nel settore alberghiero e dell'economia domestica

Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica sono consapevoli che la loro presenza, il loro comportamento e il loro modo di comunicare hanno un impatto verso l'esterno e influenzano il benessere di ospiti e clienti. Per questo motivo sono attenti a comportarsi in modo appropriato e a prendersi cura del proprio aspetto.

Obiettivi di valutazione dell'azienda (Az)	Obiettivi di valutazione della scuola professionale (SP)	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali (CI)
a1.1-Az Presenza curata Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica si presentano in modo curato nei confronti di ospiti, clienti, superiore e collaboratori. Rispettano le direttive aziendali in materia di igiene personale. (C3)	a1.1-SP Presenza curata Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica spiegano importanza, aspetti e regole della presenza personale, dell'igiene personale e le applicano con l'aiuto di esempi. (C3)	a1.1-CI Presenza curata Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica rispettano le direttive in materia di igiene personale. (C3)
a1.2-Az Cultura aziendale Attuano gli elementi della cultura aziendale nella propria presenza e nell'immagine personale. (C3)	a1.2-SP Cultura aziendale Riconoscono le caratteristiche della cultura aziendale e ne spiegano l'influenza nel proprio campo di attività. (C4)	

Obiettivi di valutazione dell'azienda (Az)	Obiettivi di valutazione della scuola professionale (SP)	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali (CI)
a1.3-Az Impatto e comportamento Valutano in modo realistico le conseguenze del proprio comportamento e dell'impatto nei confronti di ospiti, clienti, superiore e collaboratori. (C3)	a1.3-SP Impatto e comportamento Analizzano il proprio comportamento e l'impatto nei confronti di ospiti, clienti, superiore e collaboratori. (C4)	
a1.4-Az Comunicare Comunicano in modo appropriato a parole e a gesti con ospiti, clienti, superiore e collaboratori. (C3)	a1.4-SP Comunicare Spiegano le regole della comunicazione verbale, paraverbale e non verbale e le applicano con l'aiuto di esempi. (C3)	
	a1.5-SP Modelli di comunicazione Descrivono i modelli di comunicazione e ne spiegano importanza e utilizzo nei contatti con ospiti, clienti, superiore e collaboratori. (C3)	a1.5-CI Modelli di comunicazione Con l'aiuto di giochi di ruolo oppure di esercizi pratici, applicano in modo appropriato al destinatario e alla situazione i modelli di comunicazione nei contatti con ospiti, clienti, superiore e collaboratori. (C3)
a1.6-Az Caratteristiche culturali e diversità Nei contatti con persone di altre culture tengono conto delle rispettive caratteristiche culturali, forme comportamentali e diversità. (C3)	a1.6-SP Caratteristiche culturali e diversità Confrontano le caratteristiche culturali, le regole, le forme comportamentali con persone di altre culture e diversità. (C4)	
a1.7-Az Mezzi di informazione e comunicazione Comunicano con i mezzi di informazione e comunicazione aziendali secondo direttive e in modo appropriato al destinatario. (C3)	a1.7-SP Mezzi di informazione e comunicazione Comunicano con diversi mezzi di informazione e comunicazione in modo appropriato al destinatario. (C3)	

Competenza operativa a2 Consigliare e assistere ospiti e clienti nel settore alberghiero e dell'economia domestica

Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica accolgono ospiti e clienti della propria azienda. Li accolgono, si informano sui rispettivi desideri e li consigliano sull'offerta e sui servizi proposti dall'azienda.

Obiettivi di valutazione dell'azienda (Az)	Obiettivi di valutazione della scuola professionale (SP)	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali (CI)
a2.1-Az Offrire ospitalità Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica offrono ospitalità in modo che ospiti e clienti si sentano a proprio agio. Li accolgono e li congedano in modo appropriato alla situazione. (C3)	a2.1-SP Offrire ospitalità Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica spiegano le principali forme comportamentali nell'accoglienza e nel congedo e sono in grado di presentarle con l'aiuto di esempi. (C3)	a2.1-CI Offrire ospitalità Con l'aiuto di giochi di ruolo ed esercizi pratici, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica offrono ospitalità in modo che ospiti e clienti si sentano a proprio agio. Li accolgono e li congedano in modo appropriato alla situazione. (C3)
a2.2-Az Esigenze di ospiti e clientela Riconoscono e rilevano desideri, aspettative e fabbisogno di ospiti e clienti. (C4)	a2.2-SP Esigenze di ospiti e clientela Analizzano sistematicamente desideri, aspettative e fabbisogno di ospiti e clienti. (C4)	a2.2-CI Esigenze di ospiti e clientela Con l'aiuto di giochi di ruolo ed esercizi pratici determinano desideri, aspettative e fabbisogno di ospiti e clienti. (C3)
a2.3-Az Ospiti e tipi di clienti Riconoscono la modalità comportamentale di diversi tipi di ospiti e clienti. (C4)	a2.3-SP Ospiti e tipi di clienti Analizzano diversi tipi di ospiti e clienti. (C4)	
a2.4-Az Consulenze Consigliano ospiti e clienti in modo appropriato al fabbisogno e alla situazione. (C5)	a2.4-SP Consulenze Analizzano colloqui di consulenza che hanno condotto con ospiti e clienti. (C4)	a2.4-CI Consulenze Con l'aiuto di giochi di ruolo ed esercizi pratici, consigliano ospiti e clienti in modo appropriato al fabbisogno e alla situazione. (C5)
a2.5-Az Orientamento dei servizi Orientano i propri servizi, in modo adeguato e appropriato al destinatario, verso i clienti e gli ospiti, i rispettivi desideri, le aspettative e il rispettivo fabbisogno. (C5)		a2.5-CI Orientamento dei servizi Orientano i propri servizi, in modo adeguato e appropriato al destinatario, verso i clienti e gli ospiti, i rispettivi desideri, le aspettative e il rispettivo fabbisogno. (C5)

Obiettivi di valutazione dell'azienda (Az)	Obiettivi di valutazione della scuola professionale (SP)	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali (CI)
a2.6-Az Colloqui in lingua straniera* Conducono semplici colloqui in una seconda lingua nazionale o in inglese applicando un vocabolario di base. (C3)	a2.6-SP Colloqui in lingua straniera Conducono semplici colloqui in una seconda lingua nazionale o in inglese applicando un vocabolario di base. (C3)	
	a2.7-SP Terminologia tecnica in lingua straniera Pronunciano correttamente la terminologia tecnica del settore alberghiero e dell'economia domestica in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)	

* Obiettivo di valutazione dell'azienda supplementare per l'orientamento Settore alberghiero

Competenza operativa a3 Accogliere e gestire i feedback di ospiti e clienti nel settore alberghiero e dell'economia domestica

Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica accettano i feedback positivi e negativi a proposito dei servizi da parte di ospiti e clienti della propria azienda. Reagiscono in modo appropriato e inoltrano i reclami alla persona responsabile.

Obiettivi di valutazione dell'azienda (Az)	Obiettivi di valutazione della scuola professionale (SP)	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali (CI)
a3.1-Az Feedback e reclami Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica svolgono, in modo appropriato alla situazione e secondo le direttive aziendali, colloqui con ospiti e clienti a proposito dei feedback ricevuti. (C3)	a3.1-SP Feedback e reclami Con l'aiuto di esempi, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica applicano i principi di gestione dei feedback di ospiti e clienti. (C3)	a3.1-CI Feedback e reclami Con l'aiuto di giochi di ruolo ed esercizi pratici, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica conducono e analizzano colloqui concernenti i feedback di ospiti e clienti. (C3)
a3.2-Az Situazioni di comunicazione e di conflitto Gestiscono secondo le direttive aziendali situazioni di comunicazione e conflitto e, se necessario, chiedono aiuto. (C3)	a3.2-SP Situazioni di comunicazione e di conflitto Analizzano situazioni di comunicazione e conflitto impegnative, ne ricavano misure appropriate alla situazione e le presentano con l'aiuto di esempi. (C4)	a3.2-CI Situazioni di comunicazione e di conflitto Con l'aiuto di giochi di ruolo ed esercizi pratici, gestiscono e analizzano situazioni di comunicazione e conflitto impegnative, ne ricavano delle misure e le attuano. (C3)
a3.3-Az Trasmettere comunicazioni in lingua straniera* Trasmettono nella seconda lingua nazionale o in inglese comunicazioni orali ricevute nella prima lingua nazionale. (C3)		
a3.4-Az Riferire informazioni in lingua straniera* Riferire oralmente in una seconda lingua nazionale o in inglese semplici informazioni ricevute nella prima lingua nazionale. (C3)		

* Obiettivo di valutazione dell'azienda supplementare per l'orientamento Settore alberghiero

Competenza operativa a4 Implementare attività di promozione delle vendite per offerte ed eventi nel campo della gastronomia

Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica consigliano gli ospiti e i clienti a proposito di offerte e servizi. Realizzano e organizzano eventi nell'ambito dell'azienda.

Obiettivi di valutazione dell'azienda (Az)	Obiettivi di valutazione della scuola professionale (SP)	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali (CI)
a4.1-Az Attività di promozione delle vendite Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica attuano attività di promozione delle vendite e consulenze per offerte e servizi. (C3)	a4.1-SP Attività di promozione delle vendite Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica spiegano, confrontano e realizzano attività di promozione delle vendite e consulenze per offerte e servizi. (C4)	a4.1-CI Attività di promozione delle vendite Con l'aiuto di giochi di ruolo ed esercizi pratici, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica attuano attività di promozione delle vendite e consulenze per offerte e servizi. (C3)
	a4.2-SP Analisi di offerte e servizi Confrontano e analizzano offerte e servizi di diverse aziende di alloggio e in organizzazioni di assistenza sanitaria. (C4)	
a4.3-Az Organizzazione e svolgimento di eventi Organizzano e realizzano eventi di piccola portata e li svolgono. (C5)	a4.3-SP Organizzazione e svolgimento di eventi Allestiscono basi, procedure e documenti per l'organizzazione di eventi. (C5)	a4.3-CI Organizzazione e svolgimento di eventi Organizzano e svolgono diversi eventi ed elaborano i mezzi ausiliari che successivamente impiegano. (C5)

Competenza operativa a5 Trattare prenotazioni, arrivi e partenze di ospiti e clienti

Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica assumono compiti amministrativi. Accettano prenotazioni che le registrano nel sistema aziendale. Se è necessario modificare i dati di base, li adattano in modo accurato. Elaborano le partenze di ospiti e clienti attenendosi alle direttive aziendali per svolgere il processo senza errori.

Obiettivi di valutazione dell'azienda (Az)	Obiettivi di valutazione della scuola professionale (SP)	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali (CI)
a5.1-Az Arrivo Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica svolgono lavori relativi all'arrivo di ospiti e clienti conformemente alle direttive aziendali e alle esigenze del sistema aziendale. (C3)	a5.1-SP Arrivo Con l'aiuto di esempi, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica illustrano i lavori relativi all'arrivo di ospiti e clienti. (C3)	a5.1-CI Arrivo Con l'aiuto di giochi di ruolo ed esercizi pratici, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica svolgono lavori relativi all'arrivo di ospiti e clienti. (C3)
a5.2-Az Partenza Svolgono lavori relativi alla partenza di ospiti e clienti conformemente alle direttive aziendali e alle esigenze del sistema aziendale. (C3)	a5.2-SP Partenza Illustrano i lavori relativi alla partenza di ospiti e clienti. (C2)	a5.2-CI Partenza Con l'aiuto di giochi di ruolo ed esercizi pratici, svolgono lavori relativi alla partenza di ospiti e clienti. (C3)
a5.3-Az Prenotazioni Accolgono prenotazioni e richieste che gestiscono secondo le direttive aziendali. (C3)	a5.3-SP Prenotazioni Confrontano diversi tipi di prenotazioni. (C4)	a5.3-CI Prenotazioni Con l'aiuto di giochi di ruolo ed esercizi pratici, gestiscono prenotazioni e ordinazioni. (C3)
a5.4-Az Registrazione di dati Elaborano dati e informazioni di ospiti, clienti, partner e collaboratori con l'aiuto dei programmi informatici e i mezzi ausiliari dell'azienda. (C3)	a5.4-SP Registrazione di dati Per elaborare gli incarichi impiegano mezzi ausiliari tecnici e di altro genere. (C3)	a5.4-CI Registrazione di dati Per elaborare gli incarichi impiegano mezzi ausiliari tecnici e di altro genere. (C3)
	a5.5-SP Statistiche aziendali Spiegano importanza e scopo delle statistiche aziendali e le elaborano. (C5)	

Competenza operativa a6 Assistere ospiti e clienti con esigenze particolari

Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica si informano sulle esigenze particolari degli ospiti e clienti con impedimenti. Organizzano misure di sostegno, informano i collaboratori che hanno contatti diretti con tali ospiti e clienti e li istruiscono sulle misure da adottare.

Obiettivi di valutazione dell'azienda (Az)	Obiettivi di valutazione della scuola professionale (SP)	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali (CI)
a6.1-Az Riconoscere e adottare misure di sostegno Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica riconoscono, rilevano e adottano misure di sostegno per ospiti e clienti con esigenze particolari di natura fisica, psichica e spirituale. (C4)	a6.1-SP Riconoscere e adottare misure di sostegno Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica illustrano i principi per gestire persone che necessitano di sostegno e li applicano con l'aiuto di esempi. (C3)	
a6.2-Az Instaurare contatti Instaurano in modo appropriato al destinatario e alla situazione i contatti con ospiti e clienti aventi esigenze particolari di natura fisica, psichica e spirituale e attuano le misure necessarie. (C3)		a6.2-CI Instaurare contatti Con l'aiuto di giochi di ruolo, gli impiegati del settore alberghiero-economia ricavano da ospiti e clienti con esigenze particolari delle misure per sostenerli e soddisfare i loro bisogni. (C3)
a6.3-Az Situazioni d'emergenza Nelle situazioni d'emergenza reagiscono in modo appropriato, prestano i primi soccorsi e adottano altre misure necessarie. (C3)	a6.3-SP Situazioni d'emergenza Con l'aiuto di esempi, illustrano possibili misure nelle situazioni d'emergenza e per i primi soccorsi. (C3)	

Campo di competenze operative B Servizio di bevande e pietanze

Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica servono bevande e pietanze ai propri ospiti e clienti secondo il programma giornaliero o in occasione di eventi speciali. Spesso devono anche consigliare bevande e pietanze e prenderne l'ordinazione. Preparano personalmente pietanze semplici. Fra le attività in relazione al servizio di bevande e pietanze vi sono la pulizia e la manutenzione di macchine e apparecchiature che gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica utilizzano. Al servizio è abbinato anche il lavaggio delle stoviglie che gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica organizzano, assicurano ed eseguono.

Competenza operativa b1 Ordinare e preparare bevande e pietanze

Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica preparano bevande e pietanze per gli ospiti e i clienti e apparecchiano i buffet. Il tipo di bevande e pietanze rispetta il programma giornaliero oppure la natura e la forma degli eventi nel corso dell'anno.

Obiettivi di valutazione dell'azienda (Az)	Obiettivi di valutazione della scuola professionale (SP)	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali (CI)
b1.1-Az Disporre bevande e pietanze Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica dispongono bevande e pietanze nel rispetto delle risorse secondo le direttive, attuano standard di qualità e direttive aziendali e preparano bevande e pietanze. (C3)	b1.1-SP Disporre bevande e pietanze Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica attuano le regole per la disposizione di bevande e pietanze utilizzando un linguaggio tecnico appropriato. (C3)	b1.1-CI Disporre bevande e pietanze Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica dispongono bevande e pietanze nel rispetto delle risorse e secondo le direttive, attuano standard di qualità e direttive aziendali e preparano bevande e pietanze. (C3)
b1.2-Az Apparecchiare tavoli e buffet Apparecchiano tavoli e buffet in modo appropriato alla situazione. (C3)	b1.2-SP Apparecchiare tavoli e buffet Con l'aiuto di esempi pratici, presentano diverse modalità diapparecchiare tavoli e buffet giustificando il proprio modo di procedere sulla base di regole fondamentali. (C4)	b1.2-CI Apparecchiare tavoli e buffet Apparecchiano tavoli e buffet in modo appropriato alla situazione. (C3)
b1.3-Az Direttive giuridiche concernenti bevande e pietanze Attuano le misure giuridiche e aziendali in materia di igiene e protezione della salute in relazione al servizio di bevande e pietanze. (C3)	b1.3-SP Direttive giuridiche concernenti bevande e pietanze Con l'aiuto di esempi, presentano le direttive giuridiche in materia di igiene, sicurezza sul lavoro e protezione della salute in relazione al servizio di bevande e pietanze. (C3)	b1.3-CI Direttive giuridiche concernenti bevande e pietanze Attuano le misure giuridiche in materia di igiene, sicurezza sul lavoro e protezione della salute in relazione al servizio di bevande e pietanze. (C3)

Obiettivi di valutazione dell'azienda (Az)	Obiettivi di valutazione della scuola professionale (SP)	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali (CI)
b1.4-Az Preparazione di pietanze** Ordinano gli ingredienti necessari e preparano, in modo professionale, appropriato al destinatario e alla situazione, pietanze semplici partendo da prodotti freschi nonché da prodotti semilavorati e finiti. (C5)	b1.4-SP Preparazione di pietanze Utilizzando un appropriato linguaggio tecnico, spiegano i requisiti richiesti alla preparazione di diverse pietanze semplici. (C2)	
	b1.5-SP Prodotti semilavorati e finiti Con l'aiuto di esempi, spiegano tipi e fasi di prodotti semilavorati e finiti nonché la loro gestione. (C5)	
b1.6-Az Ausili per la cucina, macchine e apparecchiature per la preparazione di pietanze** Utilizzano ausili per la cucina, macchine e apparecchiature per la preparazione di pietanze semplici. (C3)	b1.6-SP Ausili per la cucina, macchine e apparecchiature per la preparazione di pietanze Con l'aiuto di esempi relativi alla preparazione di pietanze semplici, descrivono gli ausili per la cucina nonché le macchine e le apparecchiature necessarie. (C2)	
b1.7-Az Direttive per la preparazione di pietanze** Attuano le direttive giuridiche e aziendali in materia di igiene, sicurezza sul lavoro e protezione della salute in relazione alla preparazione di pietanze semplici. (C3)	b1.7-SP Direttive per la preparazione di pietanze Spiegano le direttive giuridiche e aziendali in materia di igiene, sicurezza sul lavoro e protezione della salute in relazione alla preparazione di pietanze semplici. (C2)	

** Obiettivo di valutazione dell'azienda supplementare per l'orientamento Economia domestica

Competenza operativa b2 Consigliare, prendere l'ordinazione e servire bevande e pietanze

Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica si informano sulle bevande e pietanze richieste dai loro ospiti e clienti. Alcuni di loro apprezzano un consiglio siccome presentano intolleranze per determinati alimenti, oppure vorrebbero gustare dei prodotti della regione. Ospiti e clienti apprezzano un servizio attento e orientato alle corrispondenti regole.

Obiettivi di valutazione dell'azienda (Az)	Obiettivi di valutazione della scuola professionale (SP)	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali (CI)
b2.1-Az Consigliare bevande e pietanze Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica consigliano, in modo appropriato alla situazione e al destinatario, bevande e pietanze dell'offerta aziendale a ospiti e clienti. (C5)	b2.1-SP Consigliare bevande e pietanze Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica citano diverse componenti di bevande e pietanze che sono in grado di consigliare con l'aiuto di esempi pratici. (C5)	b2.1-CI Consigliare bevande e pietanze Con l'aiuto di giochi di ruolo ed esercizi pratici, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica consigliano diverse bevande e pietanze in modo appropriato alla situazione e al destinatario. (C5)
	b2.2-SP Bevande e pietanze regionali e stagionali Danno informazioni su bevande e pietanze regionali e stagionali. (C2)	
	b2.3-SP Forme dietetiche, intolleranze e allergie Spiegano diverse forme dietetiche e attribuiscono agli alimenti possibili intolleranze e allergie. (C5)	
b2.4-Az Tipi di servizio e regole del servizio Attuano le regole del servizio e i sistemi di distribuzione delle pietanze per diversi tipi di servizio. (C3)	b2.4-SP Tipi di servizio e regole del servizio Spiegano e confrontano i tipi di servizio, le regole del servizio, le procedure di servizio e i sistemi di distribuzione delle pietanze. (C4)	b2.4-CI Tipi di servizio e regole del servizio Applicano le regole del servizio, le procedure di servizio e i tipi di servizio. (C3)

Competenza operativa b3 Utilizzare e pulire macchine e apparecchiature necessari per necessarie per preparare bevande e pietanze e provvedere alla loro manutenzione

Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica puliscono le macchine e le apparecchiature utilizzate in relazione al servizio di bevande e pietanze. Provvedono affinché le apparecchiature siano sempre in buono stato oppure segnalano guasti e difetti per la riparazione.

Obiettivi di valutazione dell'azienda (Az)	Obiettivi di valutazione della scuola professionale (SP)	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali (CI)
b3.1-Az Utilizzo di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica utilizzano macchine e apparecchiature per la miscita di bevande e la distribuzione di pietanze. (C3)	b3.1-SP Utilizzo di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica spiegano il funzionamento e l'impiego di macchine e apparecchiature per la miscita di bevande e la distribuzione di pietanze. (C2)	b3.1-CI Utilizzo di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze Tramite esercizi pratici, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica utilizzano macchine e apparecchiature per la miscita di bevande e la distribuzione di pietanze. (C3)
b3.2-Az Pulizia di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze Puliscono macchine e apparecchiature per la miscita di bevande e la distribuzione di pietanze e ne assicurano la manutenzione. (C3)	b3.2-SP Pulizia di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze Descrivono la pulizia e la manutenzione di macchine e apparecchiature per la miscita di bevande e la distribuzione di pietanze. (C2)	b3.2-CI Pulizia di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze Puliscono macchine e apparecchiature per la miscita di bevande e la distribuzione di pietanze e ne garantiscono la manutenzione. (C3)
b3.3-Az Riparazione di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze Riconoscono guasti e difetti di macchine e apparecchiature per la miscita di bevande e la distribuzione di pietanze, li risolvono oppure li segnalano per la riparazione. (C4)		

Competenza operativa b4 Organizzare e svolgere il processo di lavaggio delle stoviglie

Spesso gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica hanno il compito di lavare stoviglie e posate. Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica organizzano il lavaggio e lo svolgono in modo coscienzioso. Sono attenti ai materiali da lavare e al dosaggio di prodotti per lavare le stoviglie e per la pulizia. Concludono i lavori pulendo le macchine utilizzate per il lavaggio.

Obiettivi di valutazione dell'azienda (Az)	Obiettivi di valutazione della scuola professionale (SP)	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali (CI)
b4.1-Az Fasi di lavoro del ciclo di lavaggio delle stoviglie Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica attuano correttamente le fasi lavorative nel ciclo di lavaggio delle stoviglie. (C3)	b4.1-SP Fasi di lavoro del ciclo di lavaggio delle stoviglie Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica spiegano il ciclo di lavaggio delle stoviglie e giustificano le fasi lavorative. (C2)	b4.1-CI Fasi di lavoro del ciclo di lavaggio delle stoviglie Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica attuano correttamente le fasi lavorative nel ciclo di lavaggio delle stoviglie. (C3)
b4.2-Az Materiali, detersivi per lavastoviglie e per la pulizia Nell'organizzazione del lavaggio delle stoviglie impiegano, in modo ecocompatibile e secondo la situazione, i detersivi appropriati per lavastoviglie e per la pulizia. (C3)	b4.2-SP Materiali, detersivi per lavastoviglie e per la pulizia Spiegano le caratteristiche e le proprietà dei materiali e dei detersivi per lavare e pulire le stoviglie nell'organizzazione del lavaggio. (C2)	b4.2-CI Materiali, detersivi per lavastoviglie e per la pulizia Nell'organizzazione del lavaggio delle stoviglie impiegano, in modo ecocompatibile e appropriato alla situazione, i detersivi appropriati per lavastoviglie e per la pulizia. (C3)
	b4.3-SP Dosaggio dei detersivi per lavastoviglie e per la pulizia Spiegano i fattori che influenzano un dosaggio ecologico ed economico dei detersivi per lavastoviglie e per la pulizia. (C2)	
b4.4-Az Macchine e apparecchiature per l'organizzazione del lavaggio delle stoviglie Utilizzano e puliscono macchine e apparecchiature nell'organizzazione del lavaggio delle stoviglie. (C3)	b4.4-SP Macchine e apparecchiature per l'organizzazione del lavaggio delle stoviglie Spiegano le basi delle funzioni delle macchine e delle apparecchiature nell'organizzazione del lavaggio delle stoviglie. (C2)	b4.4-CI Macchine e apparecchiature per l'organizzazione del lavaggio delle stoviglie Utilizzano e puliscono macchine e apparecchiature nell'organizzazione del lavaggio delle stoviglie. (C3)

Campo di competenze operative C Pulizia e allestimento di ambienti

Affinché le persone si sentano a proprio agio in spazi e locali, è importante che questi siano puliti e curati. Spesso ne fanno parte decorazioni e composizioni floreali che gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica utilizzano e di cui si prendono cura. Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica puliscono accuratamente spazi, locali e strutture. Svolgono un ruolo centrale i requisiti igienici nonché l'efficienza dal punto di vista dell'energia e delle risorse. Per soddisfare questi requisiti e per svolgere le pulizie con efficienza sono indispensabili conoscenze, capacità e attitudini nella gestione di macchine, apparecchiature, materiali e superfici.

Competenza operativa c1 Preparare e allestire ambienti nel settore alberghiero e dell'economia domestica

Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica preparano spazi e locali per diversi tipi di utilizzo, li decorano secondo necessità o secondo le richieste di ospiti e clienti. Prestano attenzione affinché gli elementi decorativi e di arredamento impiegati del settore siano sicuri, igienizzati, impeccabili e curati regolarmente.

Obiettivi di valutazione dell'azienda (Az)	Obiettivi di valutazione della scuola professionale (SP)	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali (CI)
c1.1-Az Arredare spazi e locali Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica arredano spazi e locali in funzione dell'utilizzo e dei clienti oppure li preparano per un utilizzo prolungato. (C3)	c1.1-SP Arredare spazi e locali Con l'aiuto di esempi, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica descrivono e applicano l'importanza degli elementi di arredamento per una disposizione gradevole di spazi e locali. (C3)	c1.1-CI Arredare spazi e locali Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica arredano spazi e locali in funzione dell'utilizzo e dei clienti oppure li preparano per un utilizzo prolungato. (C3)
c1.2-Az Disporre e decorare spazi, locali e tavoli Dispongono e decorano spazi, locali e tavoli per diversi scopi. (C3)	c1.2-SP Disporre e decorare spazi, locali e tavoli Spiegano i principi per la disposizione di spazi, locali e tavoli e descrivono possibili decorazioni per diversi scopi. (C3)	c1.2-CI Disporre spazi, locali e tavoli Dispongono e decorano spazi, locali e tavoli per diversi scopi. (C3)
c1.3-Az Cura di piante, fiori recisi ed elementi decorativi Si prendono cura di piante, fiori recisi e altri elementi decorativi e ne garantiscono la conservazione del valore nel rispetto delle risorse. (C3)	c1.3-SP Cura di piante, fiori recisi ed elementi decorativi Con l'aiuto di esempi, illustrano le regole fondamentali per la cura di piante, fiori recisi ed elementi decorativi. (C3)	c1.3-CI Cura di piante, fiori recisi ed elementi decorativi Si prendono cura di piante, fiori recisi e altri elementi decorativi e ne garantiscono la conservazione del valore nel rispetto delle risorse. (C3)
c1.4-Az Direttive giuridiche per arredare spazi e locali Attuano le direttive giuridiche e aziendali in materia di igiene, sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione ambientale in relazione all'arredamento di spazi e locali. (C3)	c1.4-Sp Direttive giuridiche per arredare spazi e locali Citano le direttive giuridiche in materia di igiene, sicurezza sul lavoro e protezione della salute in relazione all'arredamento di spazi e locali. (C3)	c1.4-CI Direttive giuridiche per arredare spazi e locali Attuano le direttive giuridiche e aziendali in materia di igiene, sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione ambientale in relazione all'arredamento di spazi e locali. (C3)

Competenza operativa c2 Pulire ambienti e arredamenti nel settore alberghiero e dell'economia domestica

Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica puliscono e disinfettano spazi, locali e strutture nel proprio campo di lavoro. Scelgono metodi di pulizia appropriati e, se necessario, impiegano macchine e apparecchiature per la pulizia. Durante la pulizia e la disinfezione rispettano le direttive giuridiche e aziendali in materia di sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione ambientale. Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica verificano l'integrità, la pulizia e la funzionalità di spazi, locali e strutture. Per la pulizia impiegano le macchine e le apparecchiature necessarie.

Obiettivi di valutazione dell'azienda (Az)	Obiettivi di valutazione della scuola professionale (SP)	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali (CI)
	c2.1-SP Pulizia di spazi, locali e strutture Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica illustrano gli obiettivi della pulizia di spazi, locali e strutture, confrontano metodi di pulizia, sistemi di pulizia nonché tipi di pulizia. (C4)	
c2.2-Az Organizzazione della pulizia Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica organizzano la pulizia visiva, quella di manutenzione, quella intermedia e quella di fondo nonché la disinfezione di spazi, locali e strutture. (C5)	c2.2-SP Organizzazione della pulizia Organizzano i processi di lavoro per la pulizia e la disinfezione di spazi, locali e strutture e, con l'aiuto di esempi pratici, illustrano i criteri e le fasi della pianificazione. (C5)	c2.2-CI Organizzazione della pulizia Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica organizzano la pulizia visiva, quella di manutenzione, quella intermedia e quella di fondo nonché la disinfezione di spazi, locali e strutture. (C5)
c2.3-Az Pulizia di spazi, locali e strutture Eseguono nel rispetto delle risorse la pulizia visiva, quella di manutenzione, quella intermedia e quella di fondo nonché la disinfezione di spazi, locali e strutture. (C3)	c2.3-SP Pulizia di spazi, locali e strutture Distinguono caratteristiche specifiche, materiali e particolarità di diversi spazi, locali e strutture e attribuiscono loro i corrispondenti metodi e prodotti per la pulizia e la disinfezione (C4)	c2.3-CI Pulizia di spazi, locali e strutture Eseguono nel rispetto delle risorse la pulizia visiva, quella di manutenzione, quella intermedia e quella di fondo nonché la disinfezione di spazi, locali e strutture. (C3)
c2.4-Az Strumenti per il controllo della pulizia Verificano, con l'aiuto di strumenti per il controllo, l'integrità, la pulizia e il funzionamento di apparecchiature e mezzi di comunicazione. (C3)	c2.4-SP Strumenti per il controllo della pulizia Verificano gli strumenti di auto-controllo e controllo da parte di terzi della pulizia di spazi, locali e strutture. (C4)	c2.4-CI Strumenti per il controllo della pulizia Verificano, con l'aiuto di strumenti per il controllo, l'integrità, la pulizia e il funzionamento di apparecchiature e mezzi di comunicazione. (C3)

Obiettivi di valutazione dell'azienda (Az)	Obiettivi di valutazione della scuola professionale (SP)	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali (CI)
c2.5-Az Direttive giuridiche per la pulizia Attuano le direttive giuridiche e aziendali in materia di igiene, sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione ambientale in relazione alla pulizia di spazi, locali e strutture. (C3)	c2.5-SP Direttive giuridiche per la pulizia Citano le direttive giuridiche in materia di igiene, sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione ambientale in relazione alla pulizia di spazi, locali e strutture, e le applicano con l'aiuto di esempi. (C3)	c2.5-CI Direttive giuridiche per la pulizia Attuano le direttive giuridiche in materia di igiene, sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione ambientale in relazione alla pulizia di spazi, locali e strutture. (C3)

Competenza operativa c3 Utilizzare macchine e apparecchiature per la pulizia e provvedere alla loro manutenzione

Per la pulizia gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica utilizzano macchine e apparecchiature appropriate. Si attengono alle direttive dei fabbricanti e utilizzano le macchine in modo ergonomico. Dosano con cura prodotti per la pulizia e la disinfezione allo scopo di preservare materiale, superfici, risorse e ambiente. Provvedono alla manutenzione delle macchine e segnalano i danni al servizio competente.

Obiettivi di valutazione dell'azienda (Az)	Obiettivi di valutazione della scuola professionale (SP)	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali (CI)
c3.1-Az Utilizzo di macchine e apparecchiature per la pulizia Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica utilizzano e impiegano macchine e apparecchiature per la pulizia secondo le indicazioni del fabbricante. (C3)	c3.1-SP Utilizzo di macchine e apparecchiature per la pulizia Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica descrivono e confrontano le proprietà, il funzionamento e l'impiego attento di macchine, apparecchiature. (C4)	c3.1-CI Utilizzo di macchine e apparecchiature per la pulizia Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica utilizzano e impiegano macchine e apparecchiature per la pulizia secondo le indicazioni del fabbricante. (C3)
c3.2-Az Impiego di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione Impiegano in modo economico ed ecologico i prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione secondo le indicazioni del fabbricante. (C3)	c3.2-SP Impiego di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione Spiegano gli aspetti economici ed ecologici dei prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione. (C3)	c3.2-CI Impiego di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione Impiegano in modo economico ed ecologico i prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione secondo le indicazioni del fabbricante. (C3)
c3.3-Az Dosaggio di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione Dosano in modo economico ed ecologico i prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione nonché i mezzi ausiliari. (C5)	c3.3-SP Dosaggio di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione Distinguono i diversi sistemi di dosaggio e, con l'aiuto di esempi pratici, calcolano il dosaggio corretto dei prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione. (C5)	c3.3-CI Dosaggio di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione Dosano in modo economico ed ecologico i prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione nonché i mezzi ausiliari. (C5)
c3.4-Az Pulizia e manutenzione di macchine e apparecchiature per la pulizia Puliscono macchine e apparecchiature per la pulizia e provvedono alla loro manutenzione secondo le indicazioni del fabbricante. (C3)	c3.4-SP Pulizia e manutenzione di macchine e apparecchiature per la pulizia Spiegano l'importanza di un'accurata gestione di macchine, apparecchiature e descrivono appropriate misure per mantenerne il valore. (C2)	c3.4-CI Pulizia e manutenzione di macchine e apparecchiature per la pulizia Puliscono macchine e apparecchiature per la pulizia e provvedono alla loro manutenzione secondo le indicazioni del fabbricante. (C3)

Obiettivi di valutazione dell'azienda (Az)	Obiettivi di valutazione della scuola professionale (SP)	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali (CI)
<p>c3.5-Az Riconoscere guasti e difetti di macchine e apparecchiature per la pulizia Riconoscono guasti e difetti, rilevano danni, carenze e fabbisogno di riparazione di macchine e apparecchiature e adottano misure appropriate. (C5)</p>	<p>c3.5-SP Riconoscere guasti e difetti di macchine e apparecchiature per la pulizia Descrivono le modalità procedurali per riconoscere guasti e difetti, danni, carenze e fabbisogno di riparazione di macchine e apparecchiature per la pulizia e, con l'aiuto di esempi, presentano misure appropriate. (C5)</p>	

Campo di competenze operative D Cura della biancheria

In un'azienda, l'approvvigionamento di biancheria comprende preparazione, manutenzione e messa a disposizione della biancheria dell'azienda e di quella dei clienti. Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica sono consapevoli del fatto che solamente la biancheria preparata in modo corretto è utile per il consumatore finale. Con l'aiuto di lavatrici, apparecchiature e detersivi, puliscono la biancheria sporca e la preparano per i consumatori finali. Al termine del programma di lavaggio, puliscono apparecchiature e macchine e ne provvedono alla manutenzione. Mentre assicurano l'approvvigionamento di biancheria, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica considerano l'efficienza dal punto di vista dell'energia e delle risorse, gli aspetti economici nonché la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute.

Competenza operativa d1 Trattare la biancheria azienda e dei clienti nel ciclo della biancheria

Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica pianificano e organizzano il ciclo della biancheria per la biancheria dell'azienda e quella personale dei clienti. Selezionano la biancheria in base al tipo di biancheria, al tipo di trattamento richiesto, al colore e al grado di sporcizia. Prima del lavaggio vero e proprio, si preoccupano di lavare i capi di biancheria come prevedono le etichette di manutenzione e cura. Dopo il lavaggio, trattano la biancheria secondo i metodi predefiniti e la preparano pronta per l'armadio. Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica controllano la biancheria prima della consegna al consumatore finale. Svolgono questo controllo anche nel caso di biancheria proveniente da lavanderie esterne adottando le misure necessarie in caso di discordanze.

Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica procedono allo stesso modo quando viene lavata biancheria infetta e attuano le corrispondenti prescrizioni in materia di igiene. Durante tutto il ciclo della biancheria si attengono alle direttive giuridiche e aziendali e attuano misure in materia di igiene, sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione ambientale.

Obiettivi di valutazione dell'azienda (Az)	Obiettivi di valutazione della scuola professionale (SP)	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali (CI)
	d1.1-SP Importanza della biancheria pulita Con l'aiuto di esempi, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica spiegano l'importanza della biancheria pulita per tutta l'azienda. (C2)	
	d1.2-SP Importanza del ciclo della biancheria e modelli per l'acquisto di diversi tipi di biancheria Spiegano l'importanza e confrontano le differenze nel circuito della biancheria per l'azienda, per gli ospiti e per l'abbigliamento professionale e descrivono diversi modelli per l'acquisto. (C4)	

Obiettivi di valutazione dell'azienda (Az)	Obiettivi di valutazione della scuola professionale (SP)	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali (CI)
d1.3-Az Pianificazione e organizzazione dei lavori nel ciclo della biancheria Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica pianificano e organizzano le fasi di lavoro per un ciclo della biancheria efficiente. (C5)	d1.3-SP Pianificazione e organizzazione dei lavori nel ciclo della biancheria Con l'aiuto di esempi, pianificano e descrivono le fasi di lavoro nel ciclo della biancheria. (C5)	d1.3-CI Pianificazione e organizzazione dei lavori nel ciclo della biancheria Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica pianificano e organizzano le fasi di lavoro per un ciclo della biancheria efficiente. (C5)
	d1.4-SP Proprietà dei tessuti Descrivono caratteristiche, proprietà e cura delle fibre tessili e dei tipi di biancheria. (C2)	
d1.5-Az Selezione della biancheria Selezionano la biancheria dell'azienda e quella dei clienti secondo il tipo di preparazione, colore e grado di sporcizia. (C4)	d1.5-SP Selezione della biancheria Dalle informazioni presenti sulle etichette di manutenzione e cura ricavano il trattamento appropriato al materiale. (C3)	d1.5-CI Selezione della biancheria Selezionano la biancheria dell'azienda e quella dei clienti secondo il tipo di preparazione, colore e grado di sporcizia. (C4)
d1.6-Az Ergonomia nel ciclo della biancheria Svolgono in modo ergonomico i compiti nel ciclo della biancheria. (C3)	d1.6-SP Ergonomia durante il lavaggio Con l'aiuto di esempi, riconoscono e giustificano le caratteristiche del lavoro ergonomico in relazione al ciclo della biancheria. (C4)	d1.6-CI Ergonomia durante il lavaggio Svolgono in modo ergonomico i compiti nel ciclo della biancheria. (C3)
d1.7-Az Trattamento della biancheria Trattano la biancheria in base alla selezione secondo metodi predefiniti e la preparano pronta per l'armadio. (C3)		d1.7-CI Trattamento della biancheria Trattano la biancheria in base alla selezione secondo metodi predefiniti e la preparano pronta per l'armadio. (C3)
d1.8-Az Manutenzione della biancheria Garantiscono una manutenzione / riparazione economicamente sostenibile ed efficiente dei tessuti. (C3)	d1.8-SP Manutenzione della biancheria Descrivono le caratteristiche di una manutenzione / riparazione economicamente sostenibile ed efficiente dei tessuti e le applicano con l'aiuto di esempi. (C3)	d1.8-CI Manutenzione della biancheria Garantiscono una manutenzione / riparazione economicamente sostenibile ed efficiente dei tessuti. (C3)

Obiettivi di valutazione dell'azienda (Az)	Obiettivi di valutazione della scuola professionale (SP)	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali (CI)
d1.9-Az Biancheria infetta Preparano la biancheria infetta per il ciclo di lavaggio attuando le corrispondenti prescrizioni in materia di igiene. (C3)	d1.9-SP Biancheria infetta Con l'aiuto di esempi, riconoscono e descrivono le conseguenze e i rischi della biancheria infetta in riferimento alla sicurezza sul lavoro, alla protezione della salute nonché alle regole valide in materia di igiene. (C4)	d1.9-CI Biancheria infetta Preparano la biancheria infetta per il ciclo di lavaggio attuando le corrispondenti prescrizioni in materia di igiene. (C3)
d1.10-Az Controllo della biancheria Controllano la pulizia, la qualità e l'integrità della biancheria trattata. (C3)		d1.10-CI Controllo della biancheria Controllano la pulizia, la qualità e l'integrità della biancheria trattata. (C3)
d1.11-Az Controllo della fornitura di biancheria Ordinano la biancheria da lavanderie esterne e controllano la fornitura. In caso di discrepanze e difetti adottano misure appropriate. (C5)		d1.11-CI Controllo della fornitura di biancheria Ordinano la biancheria da lavanderie esterne e controllano la fornitura. (C3)
d1.12-Az Direttive giuridiche per trattare la biancheria Attuano le misure giuridiche e aziendali in materia di igiene, sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione ambientale in relazione al trattamento della biancheria. (C3)	d1.12-SP Direttive giuridiche per trattare la biancheria Citano le direttive giuridiche in materia di igiene, sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione ambientale in relazione al trattamento della biancheria e le attuano con l'aiuto di esempi. (C3)	d1.12-CI Direttive giuridiche per trattare la biancheria Attuano le misure giuridiche in materia di igiene, sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione ambientale in relazione al trattamento della biancheria. (C3)

Competenza operativa d2 Utilizzare e pulire macchine e apparecchiature della lavanderia e provvedere alla loro manutenzione

Per svolgere i diversi compiti nel ciclo della biancheria, gli impiegati del settore alberghiero-economia-domestica utilizzano macchine e apparecchiature appropriate. Durante l'impiego sono attenti a utilizzare le macchine e le apparecchiature secondo le direttive del fabbricante e avendo riguardo per la propria schiena. Dosano con cura i detersivi allo scopo di preservare biancheria e ambiente.

Obiettivi di valutazione dell'azienda (Az)	Obiettivi di valutazione della scuola professionale (SP)	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali (CI)
d2.1-Az Utilizzo di macchine e apparecchiature della lavanderia, detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica utilizzano lavatrici, apparecchiature per il lavaggio e detersivi impiegandoli secondo le indicazioni del fabbricante. (C3)	d2.1-SP Utilizzo di macchine e apparecchiature della lavanderia, detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio Con l'aiuto di esempi, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica spiegano e confrontano le proprietà e i campi di applicazione di lavatrici, apparecchiature per il lavaggio e detersivi. (C4)	d2.1-CI Utilizzo di macchine e apparecchiature della lavanderia, detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica utilizzano lavatrici, apparecchiature per il lavaggio e detersivi impiegandoli secondo le indicazioni del fabbricante. (C3)
	d2.2-SP Economia ed ecologia nel lavaggio Descrivono aspetti economici ed ecologici di lavatrici, apparecchiature per il lavaggio e detersivi applicandoli con l'aiuto di esempi. (C3)	
d2.3-Az Dosaggio di detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio Utilizzando metodi appropriati dosano in modo economico ed ecologico detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio. (C5)	d2.3-SP Dosaggio di detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio Distinguono i diversi sistemi di dosaggio e, con l'aiuto di esempi pratici, calcolano in modo economico ed ecologico il corretto dosaggio di detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio. (C5)	d2.3-CI Dosaggio di detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio Utilizzando metodi appropriati dosano in modo economico ed ecologico detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio. (C5)
d2.4-Az Direttive giuridiche per gestire macchine e apparecchiature della lavanderia, detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio Attuano le direttive giuridiche e aziendali in materia di igiene, sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione ambientale in relazione a lavatrici, apparecchiature per il lavaggio e detersivi. (C3)	d2.4-SP Direttive giuridiche per gestire macchine e apparecchiature della lavanderia, detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio Citano le direttive giuridiche in materia di igiene, sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione ambientale in relazione a lavatrici, apparecchiature per il lavaggio e detersivi e le applicano con l'aiuto di esempi. (C3)	d2.4-CI Direttive giuridiche per gestire macchine e apparecchiature della lavanderia, detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio Attuano le direttive giuridiche in materia di igiene, sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione ambientale in relazione a lavatrici, apparecchiature per il lavaggio e detersivi. (C3)

Obiettivi di valutazione dell'azienda (Az)	Obiettivi di valutazione della scuola professionale (SP)	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali (CI)
d2.5-Az Pulizia e manutenzione di macchine e apparecchiature per l'approvvigionamento della biancheria Puliscono in modo economico ed ecologico lavatrici e apparecchiature della lavanderia e secondo le indicazioni del fabbricante. (C3)	d2.5-SP Pulizia e manutenzione di macchine e apparecchiature per l'approvvigionamento della biancheria Descrivono l'importanza della pulizia e della manutenzione di lavatrici e apparecchiature della lavanderia. (C2)	d2.5-CI Pulizia e manutenzione di macchine e apparecchiature per l'approvvigionamento della biancheria Puliscono in modo ecologico lavatrici e apparecchiature della lavanderia secondo le indicazioni del fabbricante. (C3)
d2.6-Az Riconoscere guasti e difetti di macchine e apparecchiature per la pulizia della biancheria Segnalano guasti e difetti, rilevano danni a lavatrici e apparecchiature della lavanderia e adottano misure appropriate. (C5)	d2.6-SP Riconoscere guasti e difetti di macchine e apparecchiature per la pulizia della biancheria Descrivono le modalità procedurali per riconoscere guasti, difetti, danni, carenze e fabbisogno di riparazione di lavatrici, apparecchiature della lavanderia e, con l'aiuto di esempi, presentano misure appropriate. (C5)	

Campo di competenze operative E Organizzazione e implementazione delle procedure aziendali

Diversi compiti organizzativi contraddistinguono il campo di attività degli impiegati del settore alberghiero-economia domestica. I processi di lavoro relativi a tutti i compiti devono essere definiti, attuati e, se necessario, ottimizzati. Spesso gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica lavorano in team interdisciplinari tramite i quali possono confrontarsi con i rappresentanti di diversi settori professionali sia all'interno sia all'esterno dell'azienda. In questo modo introducono nella collaborazione il punto di vista e le preoccupazioni del settore alberghiero e dell'economia domestica.

Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica organizzano processi tipici come la gestione di derrate alimentari e merce, lavori amministrativi nonché compiti volti a ridurre i rischi di infortuni e malattie. Siccome spesso gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica collaborano con personale poco qualificato, hanno il compito di introdurre e i propri collaboratori nelle attività organizzative concrete e di istruirli di conseguenza. Se, durante l'esecuzione dei lavori, si verificano eventi come incidenti o danni materiali, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica adottano misure orientate possibilmente verso le descrizioni di processi definiti.

Competenza operativa e1 Implementare e ottimizzare i processi organizzativi nel settore alberghiero e dell'economia domestica

Per garantire gli standard di qualità nei processi di lavoro, quest'ultimi vengono descritti e definiti nell'azienda. Spesso si orientano verso una concezione direttrice oppure fanno riferimento a una certificazione della qualità. Per esempio, i processi relativi a canali di comunicazione, pianificazione di lavori, direttive concernenti l'obbligo di discrezione e gestione di dati e informazioni sono descritti nei rispettivi documenti. Durante il proprio lavoro, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica attuano simili standard di qualità.

Obiettivi di valutazione dell'azienda (Az)	Obiettivi di valutazione della scuola professionale (SP)	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali (CI)
e1.1-Az Processi certificati Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica attuano processi di lavoro definiti in aziende certificate nel settore alberghiero e dell'economia domestica. (C3)	e1.1-SP Processi certificati Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica descrivono diverse certificazioni e la rispettiva importanza per l'azienda. (C2)	
e1.2-Az Gestione della qualità Rispettano gli standard di qualità e attuano misure per lo sviluppo e la garanzia della qualità. (C3)	e1.2-SP Gestione della qualità Illustrano e confrontano l'importanza della gestione della qualità e degli standard di qualità in diverse aziende. (C4)	
	e1.3-SP Organizzazione responsabile Illustrano la funzione e le offerte di organizzazioni responsabili come le associazioni professionali nel settore alberghiero e dell'economia domestica. (C2)	

Obiettivi di valutazione dell'azienda (Az)	Obiettivi di valutazione della scuola professionale (SP)	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali (CI)
e1.4-Az Comunicazione Rispettano i canali di servizio e comunicazione conformemente all'organigramma aziendale e alla descrizione dei processi. (C3)		
e1.5-Az Forma organizzativa e concezione direttrice Attuano quotidianamente in modo attivo e coscienzioso la filosofia aziendale. (C3)	e1.5-SP Forma organizzativa e concezione direttrice Presentano l'influenza che la forma organizzativa e la filosofia aziendale hanno sul proprio campo di attività. (C2)	
e1.6-Az Analisi dei processi di lavoro Analizzano i processi del proprio lavoro e, se necessario, li ottimizzano. (C5)	e1.6-SP Analisi dei processi di lavoro Spiegano l'organizzazione strutturale e l'organizzazione procedurale, le confrontano con l'aiuto di esempi e ottimizzano i processi di lavoro. (C5)	e1.6-CI Analisi dei processi di lavoro Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica analizzano i processi di lavoro e, se necessario, li ottimizzano. (C5)
e1.7-Az Pianificazione del lavoro Applicano gli strumenti per pianificare il proprio lavoro e il proprio impiego. (C3)		e1.7-CI Pianificazione del lavoro Applicano gli strumenti per pianificare il lavoro e l'impiego. (C3)
e1.8-Az Insourcing e outsourcing Attuano i processi aziendali di insourcing e outsourcing nonché i servizi per terzi nel settore alberghiero e dell'economia domestica. (C3)	e1.8-SP Insourcing e outsourcing Con l'aiuto di esempi, descrivono i processi di insourcing e outsourcing nonché i servizi per terzi e ne presentano i vantaggi e gli svantaggi nel settore alberghiero e dell'economia domestica. (C4)	
e1.9-Az Discrezione e protezione dei dati Rispettano le direttive aziendali relative alla gestione discreta di informazioni e dati e all'obbligo di discrezione. (C3)	e1.9-SP Discrezione e protezione dei dati Con l'aiuto di esempi, applicano le direttive giuridiche relative alla gestione discreta di informazioni e dati e all'obbligo di discrezione. (C3)	

Competenza operativa e2 Difendere gli interessi del settore alberghiero e dell'economia domestica nei team interdisciplinari

Spesso le aziende forniscono i propri servizi in diversi campi specifici. Ciò richiede una collaborazione ben organizzata e istituzionalizzata tra le rappresentanze dei diversi campi. Per questo motivo gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica lavorano spesso in team interdisciplinari che vengono costituiti per ottimizzare processi interdisciplinari. Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica apportano in simili gruppi di lavoro sia il proprio punto di vista sia le esigenze del proprio campo specifico. Collaborano dunque all'ottimizzazione di procedure aziendali e alla soluzione di situazioni.

Obiettivi di valutazione dell'azienda (Az)	Obiettivi di valutazione della scuola professionale (SP)	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali (CI)
e2.1-Az Collaborazione nei team interdisciplinari Nella loro organizzazione, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica collaborano nei team interdisciplinari e prestano attenzione ai punti di transizione da un reparto all'altro. (C3)	e2.1-SP Collaborazione nei team interdisciplinari Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica spiegano i fattori che influenzano la collaborazione nei team interdisciplinari e ne presentano gli effetti con l'aiuto di esempi. (C3)	
e2.2-Az Rappresentanza nei gruppi di lavoro Nei diversi gruppi, comitati e gruppi di progetto rappresentano le richieste e le esigenze del settore alberghiero e dell'economia domestica. (C5)	e2.2-SP Rappresentanza nei gruppi di lavoro Con l'aiuto di esempi, descrivono i compiti di diversi gruppi d'interesse e la loro importanza per i team interdisciplinari e di tutta l'organizzazione aziendale. (C2)	
e2.3-Az Contributo alle soluzioni Riconoscono situazioni impegnative, conflitti e malintesi nella collaborazione all'interno del proprio team e con altri gruppi d'interesse e contribuiscono alla loro soluzione. (C5)		

Competenza operativa e3 Gestire derrate alimentari e merce nel settore alberghiero e dell'economia domestica

Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica collaborano spesso nella gestione di magazzini e depositi all'interno dell'azienda. Ordinano merce all'interno e all'esterno, ne controllano l'entrata e le scorte. Per gestire derrate alimentari valgono regole particolari che gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica rispettano. Dichiarano correttamente le confezioni alimentari aperte e le pietanze già preparate. In questo modo essi forniscono un contributo per ridurre le perdite e lo spreco di alimenti. Nella gestione della merce fanno parte la separazione e lo smaltimento di materiali riciclabili e rifiuti, attività che gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica garantiscono.

Obiettivi di valutazione dell'azienda (Az)	Obiettivi di valutazione della scuola professionale (SP)	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali (CI)
e3.1-Az Sistema organizzativo nella gestione del magazzino Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica attuano quotidianamente il sistema organizzativo interno di gestione del magazzino <ul style="list-style-type: none"> • Ordinazione interna ed esterna di merce • Accettazione della merce inclusi i punti di controllo critici • Inventario (C3)	e3.1-SP Sistema organizzativo nella gestione del magazzino Con l'aiuto di esempi, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica presentano i principi del flusso delle derrate alimentari e di gestione del magazzino. (C2)	e3.1-CI Sistema organizzativo nella gestione del magazzino Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica attuano quotidianamente il sistema organizzativo di gestione del magazzino <ul style="list-style-type: none"> • Ordinazione interna ed esterna di merce • Accettazione della merce inclusi i punti di controllo critici • Inventario (C3)
e3.2-Az Dichiarazione e immagazzinamento di derrate alimentari Dichiarano correttamente le confezioni alimentari aperte e le pietanze già preparate e le immagazzinano secondo direttive. (C4)	e3.2-SP Dichiarazione e immagazzinamento di derrate alimentari Con l'aiuto di esempi applicano le regole per la gestione di confezioni alimentari aperte e pietanze già preparate. (C4)	
e3.3-Az Spreco alimentare Attuano le direttive aziendali concernenti una gestione rispettosa delle derrate alimentari e contro il loro spreco. (C3)	e3.3-SP Spreco alimentare Con l'aiuto di esempi, descrivono direttive e misure per una gestione rispettosa delle derrate alimentari e contro il loro spreco. (C2)	e3.3-CI Spreco alimentare Attuano le direttive del centro dei corsi interaziendali concernenti una gestione rispettosa delle derrate alimentari e contro il loro spreco. (C3)
e3.4-Az Smaltimento Separano materiali riciclabili e rifiuti attuando il programma di smaltimento dell'azienda. (C3)	e3.4-SP Smaltimento Dei programmi di smaltimento analizzano gli aspetti ecologici ed economici di separazione dei rifiuti, riciclaggio e smaltimento e presentano il valore aggiunto per l'azienda e l'ambiente. (C5)	e3.4-CI Smaltimento Separano materiali riciclabili e rifiuti e, con l'aiuto di esempi, applicano le direttive. (C3)

Competenza operativa e4 Allestire e ottimizzare documenti per la garanzia della qualità

Per garantire la qualità nell'azienda, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica allestiscono dei documenti per la garanzia della qualità. All'interno dell'azienda comunicano tramite una corrispondenza semplice e allestiscono documenti orientati alla pratica che descrivono compiti e procedure. Fra i loro compiti c'è anche l'utilizzo del proprio sistema di ordinazione e l'applicazione di diversi tipi di fatturazione.

Obiettivi di valutazione dell'azienda (Az)	Obiettivi di valutazione della scuola professionale (SP)	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali (CI)
e4.1-Az Documenti per la garanzia della qualità Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica allestiscono documenti per la garanzia della qualità. (C3)		e4.1-CI Documenti per la garanzia della qualità Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica utilizzano documenti per la garanzia della qualità nel proprio campo di attività. (C3)
e4.2-Az Corrispondenza aziendale Allestiscono semplici corrispondenze aziendali secondo le direttive interne. (C3)	e4.2-SP Corrispondenza Con l'aiuto di esempi, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica utilizzano diversi mezzi di comunicazione per trasmettere informazioni. (C3)	
e4.3-Az Documenti orientati alla pratica professionale Allestiscono documenti orientati alla pratica professionale per il settore alberghiero e dell'economia domestica e li utilizzano. (C5)	e4.3-SP Documenti orientati alla pratica professionale Allestiscono documenti orientati alla pratica professionale per il settore alberghiero e dell'economia domestica e, con l'aiuto di esempi, li utilizzano. (C5)	
e4.4-Az Sistemi di ordinazione e tipi di fatturazione Utilizzano il sistema di ordinazione applicando diversi tipi di fatturazione. (C3)	e4.4-SP Sistemi di ordinazione e tipi di fatturazione Confrontano metodi e tipi di pagamento e sono in grado di eseguire delle fatturazioni. (C4)	

Competenza operativa e5 Istruire collaboratori nel settore alberghiero e dell'economia domestica
 Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica introducono i collaboratori all'adempimento di incarichi di lavoro applicando metodi d'insegnamento appropriati.

Obiettivi di valutazione dell'azienda (Az)	Obiettivi di valutazione della scuola professionale (SP)	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali (CI)
e5.1-Az Istruzione di collaboratori Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica insegnano i lavori del settore alberghiero e dell'economia domestica ai collaboratori applicando i rispettivi metodi d'istruzione. (C5)	e5.1-SP Istruzione di collaboratori Con l'aiuto di esempi, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica pianificano e svolgono istruzioni relative ai lavori nel settore alberghiero e dell'economia domestica. (C5)	e5.1-CI Istruzione di collaboratori Con l'aiuto di giochi di ruolo ed esercizi pratici, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica istruiscono i collaboratori in tutti i campi del settore alberghiero e dell'economia domestica. (C5)

Competenza operativa e6 Gestire situazioni rilevanti per la sicurezza e la salute

Nel campo di attività degli impiegati del settore alberghiero-economia domestica esistono diversi pericoli di infortunio o malattia. Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica riducono al minimo i rischi e rispettano le prescrizioni volte a prevenire eventi negativi. Quando quest'ultimi si verificano, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica adottano misure appropriate.

Obiettivi di valutazione dell'azienda (Az)	Obiettivi di valutazione della scuola professionale (SP)	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali (CI)
e6.1-Az Sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione antincendio Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica attuano le misure del programma di sicurezza aziendale in materia di sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione antincendio (linee guida CFSL). (C3)	e6.1-SP Sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione antincendio Con l'aiuto di esempi, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica applicano le prescrizioni per la protezione della salute (linee guida CFSL) e le soluzioni specifiche del ramo e spiegano i propri diritti e doveri. (C3)	e6.1-CI Sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione antincendio Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica attuano misure in materia di sicurezza sul lavoro, protezione antincendio e protezione della salute (linee guida CFSL). (C3)
	e6.2-SP Pericoli di infortunio e malattia Con l'aiuto di esempi pratici, riconoscono i pericoli di infortunio e malattia, li prevengono e propongono misure immediate. (C4)	

5 Elaborazione

Il piano di formazione è stato elaborato dalle competenti organizzazioni del mondo del lavoro e fa riferimento all'ordinanza della SEFRI del [data di emanazione ofor] sulla formazione professionale di base Impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC / Impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC. Il piano di formazione fa riferimento alle disposizioni transitorie dell'omonima ordinanza.

Lucerna, [data]

oml economia domestica svizzera

La presidente

La segretaria generale

Susanne Oberholzer

Elvira Schwegler

Weggis, [data]

Hotel & Gastro *formation* Svizzera

La presidente

Il direttore

Nicole Brändle-Schlegel

Max Züst

Dopo averlo esaminato, la SEFRI dà il suo consenso al piano di formazione.

Berna, [Datum/Stempel]

Segreteria di Stato per la formazione,
la ricerca e l'innovazione

Rémy Hübschi
Direttore supplente
Capodivisione Formazione professionale e continua

Allegato 1 Elenco degli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità

Documento	Fonte di riferimento
Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base Impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC / Impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC del [data]	Versione elettronica Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (www.bvz.admin.ch > Professioni A-Z) Versione cartacea Ufficio federale delle costruzioni e della logistica (www.pubblicazionifederali.admin.ch)
Piano di formazione relativo all'ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base Impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC / Impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC del [data]	Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera: www.hotelgastro.ch oml economia domestica svizzera: www.hauswirtschaft.ch
Disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale, inclusi allegati (griglia di valutazione ed eventuale documentazione delle prestazioni nei corsi interaziendali e/o nella formazione professionale pratica)	Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera: www.hotelgastro.ch oml economia domestica svizzera: www.hauswirtschaft.ch
Documentazione dell'apprendimento	Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera: www.hotelgastro.ch oml economia domestica svizzera: www.hauswirtschaft.ch
Rapporto di formazione	Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera: www.hotelgastro.ch oml economia domestica svizzera: www.hauswirtschaft.ch
Documentazione della formazione di base in azienda	Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera: www.hotelgastro.ch oml economia domestica svizzera: www.hauswirtschaft.ch
Programma di formazione per le aziende di tirocinio	Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera: www.hotelgastro.ch oml economia domestica svizzera: www.hauswirtschaft.ch
Dotazione minima dell'azienda di tirocinio	Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera: www.hotelgastro.ch oml economia domestica svizzera: www.hauswirtschaft.ch
Programma di formazione per i corsi interaziendali	Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera: www.hotelgastro.ch oml economia domestica svizzera: www.hauswirtschaft.ch
Regolamento dei corsi interaziendali	Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera: www.hotelgastro.ch oml economia domestica svizzera: www.hauswirtschaft.ch
Programma d'insegnamento per le scuole professionali	Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera: www.hotelgastro.ch oml economia domestica svizzera: www.hauswirtschaft.ch
Regolamento della Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione	Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera: www.hotelgastro.ch oml economia domestica svizzera: www.hauswirtschaft.ch
Elenco della terminologia specifica	Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera: www.hotelgastro.ch oml economia domestica svizzera: www.hauswirtschaft.ch
[...]	[...]

Allegato 2

Misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute

L'articolo 4 capoverso 1 dell'ordinanza 5 del 28 settembre 2007 concernente la legge sul lavoro (Ordinanza sulla protezione dei giovani lavoratori, OLL 5; RS 822.115) **proibisce in generale lo svolgimento di lavori pericolosi da parte dei giovani**. Per lavori pericolosi si intendono tutti i lavori che per la loro natura o per le condizioni nelle quali vengono eseguiti possono pregiudicare la salute, la formazione e la sicurezza dei giovani come anche il loro sviluppo psicofisico. In deroga all'articolo 4 capoverso 1 OLL 5 le persone in formazione per la professione di impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC / impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC possono essere impiegate a partire dai 15 anni per i lavori pericolosi indicati sotto in conformità con il loro stato di formazione, purché l'azienda di tirocinio osservi le seguenti misure di accompagnamento concernenti la prevenzione.

Deroghe al divieto di svolgere lavori pericolosi (documento di riferimento: lista di controllo SECO)	
Cifra	Lavoro pericoloso (definizione secondo la lista di controllo SECO)
2a	1. Il lavoro a cottimo, i lavori che comportano costantemente ritmi serrati e i lavori che richiedono un'attenzione continua o che implicano responsabilità eccessive. 2. La sorveglianza, la cura e l'accompagnamento di persone in uno stato instabile dal punto di vista fisico e psichico
3a	Lavori che superano oggettivamente la capacità fisica dei giovani. Manipolazione manuale di grandi carichi / sollevamento e spostamento
4a	Lavori di lunga durata oppure lavori ricorrenti con temperature ambientali superiori a 30° C, oppure attorno e inferiori a 0° C, locale di congelazione.
4b	Lavori con media bollenti e molto freddi con elevato rischio di infortunio professionale o malattia professionale
4g	Lavori con media pressurizzati come per esempio i vapori
4h	Lavori con radiazione non ionizzante, apparecchi a induzione
6a	Lavori con agenti che possono pregiudicare la salute, classificati con le seguenti indicazioni di pericolo R risp. H 2. Effetto corrosivo sulla pelle (H314), 5. Sensibilizzazione delle vie respiratorie (H334), 6. Sensibilizzazione della pelle (H317),
7a	Lavori con oggetti che possono essere contaminati da virus, batteri, funghi o parassiti che possono pregiudicare la salute (biancheria)
8b	Lavori con attrezzi di lavoro aventi parti mobili i cui punti di pericolo non sono protetti oppure sono protetti solamente da dispositivi di protezione regolabili, segnatamente: punti di risucchio, incastro o impigliamento, taglio, puntura, presa oppure schiacciamento e pressione di spinta
10a	Lavori con pericolo di caduta, in particolare su postazioni di lavoro sopraelevate o su vie di traffico.

Lavori pericolosi (sulla base delle competenze operative)	Pericoli	Cifra/e ³	Temi di prevenzione per la formazione / i corsi, l'istruzione e la sorveglianza	Misure di accompagnamento attuate da specialisti ² nell'azienda						
				Formazione/corsi per le persone in formazione			Istruzione delle persone in formazione	Sorveglianza delle persone in formazione		
				Formazione in azienda	Supporto CI	Supporto SP		Costante	Frequente	Occasionale
Immagazzinare, preparare mezzi ausiliari e derrate alimentari Progettare spazi, locali e il posto di lavoro <i>PianoFor competenze operative:</i> <i>campi B, C, D</i>	Spostamento manuale di carichi pesanti Danni alla schiena Pericolo di caduta	3a	- Tecniche per sollevare e portare un carico. - Utilizzare mezzi ausiliari appropriati per oggetti pesanti.	1° AT	1	1° AT 2° AT 3° AT	Istruzione da parte di uno specialista ²		1° AT	2° AT
		10a	- Utilizzare ausili sicuri per lavorare in posizione sopraelevata. - Scale con simbolo GS e appoggio sicuro. Mezzi ausiliari: Documentazione Suva «Un approccio intelligente» www.suva.ch/88315.d e www.suva.ch/88316.d Lista di controllo CFSL 6802 «Cucina» Lista di controllo CFSL 6801 «Office, servizio» Lista di controllo CFSL 6804 «Piani, camere» Lista di controllo CFSL «Lingerie» Lista di controllo CFSL 6209 «L'infortunio non è mai casuale!».							
Immagazzinare derrate alimentari nel locale di congelazione <i>PianoFor competenza operativa:</i> <i>b1</i>	Temperatura ambientale fredda	4a	- Indossare correttamente il DPI appropriato Mezzi ausiliari: Lista di controllo Suva 67181.D «Cella frigorifera»	1° AT	1	1° AT 2° AT 3° AT	Istruzione da parte di uno specialista ² Mettere a disposizione il DPI		1° AT	2° AT
Preparazione e approntamento di pietanze <i>PianoFor competenze operative:</i> <i>b1, b3</i>	Ustione Corrosioni Inalazione di vapori pericolosi	4b	Manipolazione di utensili molto caldi, anche mezzi ausiliari vuoti (pentole, olio per friggere).	1° AT 2° AT 3° AT	1-5	1° AT 2° AT 3° AT	Istruzione da parte di uno specialista ²	1° AT		2° AT
		4g	Mentre si apre il combi-steamer / la lavastoviglie spostare lateralmente la testa.				Applicazione pratica			

² È considerato specialista il titolare di un attestato federale di capacità, di un certificato federale di formazione pratica o di una qualifica equivalente nel campo della persona in formazione.

³ Cifra secondo la lista di controllo SECO, "Lavori pericolosi nella formazione professionale di base"

	<p>Ferite da taglio / puntura (oggetti appuntiti)</p> <p>Irradiazione da campi magnetici dovuta ad apparecchi a induzione</p>	<p>8b</p> <p>4h</p>	<p>Utilizzare mezzi ausiliari (torchon, guanti)</p> <p>Gestione dei coltelli, taglieri antisdruciolevoli</p> <p>Gestione di macchine con parti mobili (ad alta velocità) (es. affettatrice, tritacarne, blitz)</p> <p>Donne incinte oppure individui con pacemaker non possono essere esposti a campi magnetici.</p> <p>Mezzi ausiliari:</p> <p>Istruzioni d'esercizio e manutenzione nonché dichiarazione di conformità CE da parte del fabbricante</p> <p>Lista di controllo CSFL 6803 «Coltelli in cucina»</p> <p>Lista di controllo CSFL 6802 «Cucina»</p> <p>Lista di controllo CFSL 6209 «L'infortunio non è mai casuale!».</p> <p>Lista di controllo Suva 67117.D «Protezione della pelle nell'industria alimentare, nelle cucine industriali e nel catering»</p> <p>«Valori limite sul posto di lavoro»</p> <p>www.suva.ch/1903.d (Capitolo Campi elettromagnetici)</p>							
<p>Lavori nella lavanderia, pulizia di spazi e locali, posto di lavoro, apparecchiature e mezzi ausiliari</p> <p><i>PianoFor competenze operative:</i></p> <p><i>campi B, C, D</i></p>	<p>Corrosioni / irritazioni cutanee</p> <p>Ingerimento di prodotti chimici</p> <p>Inalazione di vapori pericolosi</p> <p>Contagio da virus, batteri, agenti patogeni</p> <p>Infezioni</p>	<p>2a 6a</p> <p>7a</p>	<p>Esecuzione di lavori sotto pressione temporale</p> <p>Identificazione dei diversi livelli di pericolo dei prodotti chimici e dei tragitti di esposizione sul posto di lavoro (inalazione, contatto cutaneo, inghiottimento)</p> <p>Simboli GHS</p> <p>Misure di pronto soccorso</p>	<p>1° AT</p> <p>2° AT</p> <p>3° AT</p>	<p>1-4</p>	<p>1° AT</p> <p>2° AT</p> <p>3° AT</p>	<p>Istruzione da parte di uno specialista; dimostrazione KO-PAS (persona di contatto per la sicurezza sul lavoro)</p> <p>Accesso al deposito di sostanze pericolose soltanto dopo l'avvenuta formazione.</p>	<p>1° AT</p> <p>2° AT</p> <p>3° AT</p>		

	Taglio e ferite da puntura (oggetti appuntiti) Pericolo di risucchio	8b	<p>Indossare correttamente il DPI completo</p> <p>L'obbligo e la responsabilità della persona da formare in relazione alla sicurezza e alla protezione (misure tecniche di prevenzione, DPI, sicurezza e altre persone)</p> <p>Disinfettare le mani (anche dopo aver tolto i guanti)</p> <p>Mezzi ausiliari: Schede con i dati di sicurezza / piano di pulizia. Foglio informativo Suva 11030 «Sostanze pericolose. Che cosa è necessario sapere» e volantino di Cheminfo «Scheda con i dati di sicurezza per prodotti chimici»</p> <p>Foglio informativo Suva 2869/31 «Prevenzione contro infezioni trasmesse per via ematica»</p> <p>Istruzioni d'esercizio e manutenzione nonché dichiarazione di conformità CE da parte del fabbricante</p> <p>Lista di controllo CFSL 6209 «L'infortunio non è mai casuale!».</p> <p>Lista di controllo Suva 67035 «Protezione cutanea durante il lavoro»</p> <p>«Protezione della salute nelle lavanderie» www.suva.ch/66140.d</p> <p>Condizioni di lavoro SECO710.245.D «Manipolazione sicura dei prodotti chimici nell'azienda»</p>				<p>Mettere a disposizione il DPI per la persona in formazione e assicurarne l'utilizzo.</p> <p>Istruzione «Selezionare la biancheria»</p> <p>Istruzioni concernenti le apparecchiature</p>				
<p>Servire e assistere clienti con esigenze particolari</p> <p><i>PianoFor competenza operativa:</i> a6</p>	Stress psicologico Molestie	2a	<p>Gestione di situazioni di stressa psichico</p> <p>Gestione di molestie da parte di persone con menomazioni</p> <p>Stabilire la persona di riferimento / la persona di fiducia</p> <p>Mezzi ausiliari:</p>	1° AT 2° AT 3° AT	1-5	1° AT 2° AT 3° AT	<p>Informazione mirata al destinatario, trasmissione di basi comunicative e modalità comportamentali da parte della persona di riferimento / persona di fiducia</p>	1° AT 2° AT 3° AT			

Piano di formazione relativo all'ordinanza sulla formazione professionale di base
 Impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC /
 Impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC

			Opuscolo SECO 301.926. «Molestie sessuali sul posto di lavoro» – informazioni per datori di lavoro Lista di controllo CFSL 6209 «L'infortunio non è mai casuale!».				Formazione e applicazione pratica			
--	--	--	---	--	--	--	-----------------------------------	--	--	--

Legenda: CI: corsi interaziendali, SP: scuola professionale AT: anno di tirocinio, simboli GHS: «Globally Harmonized System»; simboli di pericolo / simboli di sostanze pericolose

Glossario

(* vedi Lessico della formazione professionale, 3a edizione rivista e aggiornata 2013, casa editrice CSFO, Berna, www.less.formazioneprof.ch)

Azienda di tirocinio*

Nel sistema duale della formazione professionale, l'azienda di tirocinio è un'azienda di produzione o di servizi in cui avviene la formazione pratica professionale. A tale scopo le aziende devono disporre di un'autorizzazione a formare rilasciata dall'autorità cantonale competente.

Campo di qualificazione*

Nell'ordinanza sulla formazione professionale di base si distinguono tre campi di qualificazione: lavoro pratico, conoscenze professionali e cultura generale.

- **Lavoro pratico:** esistono due tipi di lavoro pratico: il lavoro pratico individuale (LPI) e il lavoro pratico prestabilito (LPP).
- **Conoscenze professionali:** l'esame delle conoscenze professionali è la parte teorica/scolastica dell'esame finale. La persona in formazione deve presentarsi a un esame scritto o a un esame scritto e orale. In casi motivati, l'insegnamento e l'esame della cultura generale possono essere integrati nelle conoscenze professionali.
- **Cultura generale:** a questo campo di qualificazione si applica l'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006⁴ sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base.

Campo di competenze operative

I comportamenti professionali, ovvero quelle attività che richiedono competenze simili o che appartengono a un processo lavorativo simile, vengono raggruppati in campi di competenze operative.

Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione (Commissione SP&Q)

Ogni ordinanza sulla formazione professionale di base definisce nella sezione 10 una Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione per la rispettiva professione o il rispettivo campo professionale.

La Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione è un organo strategico composto dai partner con funzione di vigilanza, nonché un organismo orientato verso il futuro teso a garantire la qualità ai sensi dell'articolo 8 LFPr.

Competenza operativa

La competenza operativa si esplica nella capacità di riuscire a gestire una situazione professionale concreta. Per farlo un professionista competente applica autonomamente una combinazione specifica di conoscenze, abilità e comportamenti. Durante la formazione le persone in formazione acquisiscono la necessaria competenza professionale, metodologica, sociale e personale relativa a ogni competenza operativa.

Corso interaziendale (CI)*

I corsi interaziendali servono a trasmettere e a fare acquisire capacità pratiche fondamentali. Essi completano la pratica professionale e la formazione scolastica.

Documentazione dell'apprendimento*

La documentazione dell'apprendimento è uno strumento che promuove la qualità della formazione professionale pratica. La persona in formazione aggiorna autonomamente la propria documentazione men-

⁴ RS 412.101.241

zionando i principali lavori e le competenze operative da acquisire. Grazie alla documentazione, il formatore può vedere i progressi nella formazione e l'impegno personale dimostrato dalla persona in formazione.

Insegnamento delle conoscenze professionali

Con l'insegnamento delle conoscenze professionali nella scuola professionale, la persona in formazione acquisisce alcune qualifiche specifiche. Obiettivi ed esigenze sono stabiliti nel piano di formazione. Le note semestrali relative all'insegnamento professionale confluiscono, sotto forma di nota relativa all'insegnamento professionale o di nota dei luoghi di formazione, nel calcolo della nota complessiva della procedura di qualificazione.

Lavoro pratico individuale (LPI)

Il LPI è una delle due opzioni di verifica delle competenze acquisite nel campo di qualificazione «lavoro pratico». L'esame si svolge nell'azienda di tirocinio sulla base di un mandato aziendale. Il LPI è disciplinato per ogni professione dalle «Disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale».

Lavoro pratico prestabilito (LPP)*

Il lavoro pratico prestabilito è l'alternativa al lavoro pratico individuale e viene controllato dai periti d'esame durante tutto lo svolgimento del lavoro. Per tutte le persone in formazione valgono le opzioni d'esame e la durata d'esame prevista dall'ordinanza in materia di formazione.

Luoghi di formazione*

Il punto di forza della formazione professionale duale sta nella sua stretta relazione con il mondo del lavoro, che si riflette nei tre luoghi di formazione che impartiscono la formazione professionale di base: l'azienda di tirocinio, la scuola professionale e i corsi interaziendali.

Obiettivi di valutazione

Gli obiettivi di valutazione concretizzano la competenza operativa e tengono conto delle esigenze attuali legate agli sviluppi economici e sociali. Gli obiettivi di valutazione sono armonizzati tra loro per favorire la cooperazione tra i luoghi di formazione. Solitamente aziende di tirocinio, scuole professionali e corsi interaziendali hanno obiettivi diversi, la cui formulazione può però essere identica, ad esempio per quanto concerne la sicurezza sul lavoro, la protezione della salute o le attività manuali.

Obiettivi ed esigenze della formazione professionale di base

Gli obiettivi e le esigenze della formazione professionale di base sono stabiliti nell'ofor e nel piano di formazione. All'interno di quest'ultimo sono articolati in campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione per i tre luoghi di formazione (azienda di tirocinio, scuola professionale e corsi interaziendali).

Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione; ofor)

Ogni ofor disciplina nel dettaglio i seguenti aspetti: contenuto e durata della formazione professionale di base, obiettivi ed esigenze della formazione professionale pratica e della formazione scolastica, ampiezza dei contenuti della formazione e loro ripartizione tra i luoghi di formazione, procedure di qualificazione, attestazioni e titoli. Normalmente, l'oml chiede alla SEFRI di emanare un'ofor e la redige congiuntamente con i Cantoni e la Confederazione. L'entrata in vigore di un'ofor è stabilita d'intesa fra i partner, mentre l'emanazione spetta alla SEFRI.

Organizzazione del mondo del lavoro (oml)*

L'espressione collettiva «organizzazioni del mondo del lavoro» può indicare le parti sociali, le associazioni professionali e le altre organizzazioni competenti, nonché gli operatori della formazione professionale. L'oml competente per una data professione definisce i contenuti della formazione, organizza la formazione

professionale di base e istituisce l'organo responsabile dei corsi interaziendali.

Partenariato*

La formazione professionale è compito comune di Confederazione, Cantoni e organizzazioni del mondo del lavoro. I tre partner uniscono i loro sforzi per garantire una formazione professionale di qualità e un numero sufficiente di posti di tirocinio.

Persona in formazione*

È considerata persona in formazione chi ha concluso le scuole dell'obbligo e ha stipulato un contratto di tirocinio per apprendere una professione secondo le disposizioni dell'ordinanza sulla formazione professionale di base.

Piano di formazione

Il piano di formazione integra l'ordinanza sulla formazione professionale di base e contiene, oltre ai fondamenti pedagogico-professionali, il profilo di qualificazione, le competenze operative raggruppate nei relativi campi e gli obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione. Il contenuto del piano di formazione è di responsabilità dell'oml nazionale. Il piano di formazione viene elaborato e firmato dalle oml.

Procedura di qualificazione (PQ)*

L'espressione «procedura di qualificazione» è utilizzata per designare tutte le procedure che permettono di stabilire se una persona possiede le competenze definite nella rispettiva ordinanza sulla formazione professionale di base.

Profilo di qualificazione

Il profilo di qualificazione descrive le competenze operative che una persona in formazione deve possedere alla fine della formazione. Il profilo di qualificazione viene redatto in base al profilo delle attività e funge da base per l'elaborazione del piano di formazione.

Quadro europeo delle qualifiche (QEQ)

Il Quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente (QEQ) punta a rendere comparabili a livello europeo le qualifiche e le competenze professionali. Al fine di mettere in relazione le diverse qualifiche nazionali con il QEQ e di confrontarle con quelle di altri Stati europei, ogni Paese sviluppa un proprio Quadro nazionale delle qualifiche (QNQ).

Quadro nazionale delle qualifiche per la formazione professionale (QNQ formazione professionale)

Scopo del Quadro nazionale delle qualifiche è garantire la trasparenza e la comparabilità dei titoli della formazione professionale a livello nazionale e internazionale e promuovere in questo modo la mobilità sul mercato del lavoro. Il Quadro delle qualifiche prevede otto livelli, ognuno dei quali include le tre categorie di valutazione «conoscenze», «abilità» e «competenze». Ogni titolo della formazione professionale di base è accompagnato da un supplemento standard al certificato.

Rapporto di formazione*

Con il rapporto di formazione si documenta la verifica periodica dell'apprendimento svolto in azienda. Il rapporto viene compilato durante un colloquio che avviene tra formatore e persona in formazione.

Responsabili della formazione professionale*

Con il termine «responsabili della formazione professionale» si intendono tutti gli specialisti che durante la formazione professionale di base impartiscono alle persone in formazione una parte della formazione pratica o scolastica: formatori attivi nelle aziende di tirocinio, formatori attivi nei corsi interaziendali, docenti della formazione scolastica, periti d'esame.

Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI)

Piano di formazione relativo all'ordinanza sulla formazione professionale di base
Impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC /
Impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC

In collaborazione con i partner (Cantoni e oml), la SEFRI ha il compito di assicurare la qualità e il costante sviluppo dell'intero sistema della formazione professionale. La SEFRI inoltre provvede alla comparabilità e alla trasparenza delle offerte formative in tutta la Svizzera.

Ulteriori approfondimenti sulle competenze operative

Le quattro dimensioni delle competenze operative includono elementi specifici della professione, tra cui:

1. Competenza professionale

Le competenze professionali comprendono:

- la conoscenza di espressioni specialistiche (linguaggio tecnico), standard (di qualità), elementi, sistemi e della loro importanza nelle situazioni di lavoro;
- la conoscenza di metodi, procedimenti, strumenti di lavoro e materiali specifici e del loro utilizzo appropriato;
- la conoscenza di rischi e pericoli e delle relative misure precauzionali, preventive e di protezione, nonché la consapevolezza delle responsabilità connesse.

2. Competenza metodologica

2.1 Tecniche di lavoro

Per l'assolvimento dei compiti professionali, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica utilizzano metodi appropriati, attrezzature tecniche e strumenti d'ausilio, grazie ai quali mantengono l'ordine, fissano le priorità, individuano procedure sistematiche e razionali, garantiscono la sicurezza sul lavoro e rispettano le prescrizioni igieniche. Pianificano le fasi lavorative, lavorano in modo efficiente e valutano sistematicamente il lavoro effettuato.

2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo

Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica considerano i processi industriali nel loro insieme. tengono conto delle fasi di lavoro che precedono e seguono la loro attività. Sono consapevoli degli effetti del loro lavoro sui prodotti, sui colleghi e sul successo dell'azienda.

2.3 Strategie d'informazione e di comunicazione

Nelle aziende di alloggio e nelle organizzazioni di assistenza sanitaria è importante l'impiego di mezzi d'informazione e comunicazione: gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica ne sono consapevoli, contribuiscono a ottimizzare il flusso d'informazioni all'interno dell'azienda e si procurano informazioni in modo autonomo utilizzandole nell'interesse dell'azienda e dell'apprendimento personale.

2.4 Strategie di apprendimento

Per aumentare l'efficacia dell'apprendimento possono essere utilizzate diverse strategie. Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica riflettono sul metodo da loro adottato adeguandolo a seconda delle situazioni, dei problemi e dei compiti assegnati. Poiché i metodi d'apprendimento differiscono da persona a persona, lavorano con strategie efficaci che rendono piacevole l'apprendimento, procurano loro successo e soddisfazione e rafforzano la loro disponibilità all'apprendimento autonomo e permanente.

2.5 Tecniche di presentazione

Il successo di un'azienda dipende fondamentalmente dal modo e dalla maniera con la quale prodotti e servizi sono proposti ai clienti. Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica conoscono e padroneggiano tecniche e mezzi di presentazione, utilizzandoli in maniera mirata in funzione della situazione.

2.6 Comportamento ecologico

Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica sono consapevoli della limitata disponibilità delle risorse naturali. Utilizzano con parsimonia materie prime, acqua ed energia e impiegano in maniera appropriata tecnologie, strategie e tecniche di lavoro.

2.7 Comportamento economico

Il comportamento economico è la base del successo aziendale. Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica sono consapevoli del costo di materie prime, materiali, strumenti, impianti e attrezzature ed eseguono i compiti loro assegnati con efficienza e sicurezza.

3. Competenza sociale

3.1 Capacità di comunicare

Per svolgere il proprio lavoro con competenza è molto importante comunicare in modo obiettivo. Per tale motivo gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica, nell'esercizio della professione, sanno comunicare e utilizzare le regole di base per la gestione di un colloquio. Adattano lingua e comportamento alle varie situazioni e alle necessità dell'interlocutore. Parlano con rispetto e stima al proprio interlocutore.

3.2 Capacità di gestire i conflitti

Nel lavoro quotidiano in azienda, dove sono frequenti i contatti con persone di mentalità e opinioni diverse, insorgono spesso situazioni di conflitto. Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica ne sono consapevoli e reagiscono con calma e ponderazione. Partecipano alla discussione, accettano altri punti di vista, discutono in maniera obiettiva e cercano soluzioni costruttive.

3.3 Capacità di lavorare in gruppo

L'attività professionale viene svolta individualmente o in team. In molteplici situazioni il team si rivela la soluzione migliore. Quando lavorano in team, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica rispettano le regole per il successo del lavoro di squadra.

4. Competenza personale

4.1 Capacità di riflessione

Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica sono in grado di analizzare il proprio operato, riflettere sulle proprie esperienze personali e trasferire le conoscenze acquisite nell'attività professionale quotidiana. Sono inoltre capaci di comprendere, distinguere e gestire i valori, le regole e le aspettative proprie e altrui (tolleranza).

4.2 Autonomia e senso di responsabilità

Nell'attività professionale quotidiana gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica sono corresponsabili dei risultati di produzione e dei processi aziendali. Nella sfera di loro competenza prendono decisioni in maniera autonoma e scrupolosa e agiscono di conseguenza.

4.3 Resistenza

Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica sono in grado di sostenere le pressioni fisiche e psicologiche della professione, conoscono i propri limiti e chiedono sostegno per affrontare le situazioni impegnative.

4.4 Flessibilità

Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica sono in grado di adattarsi e di determinare attivamente cambiamenti e nuove situazioni.

4.5 Efficienza e attitudine al lavoro

In un ambiente competitivo solo le aziende con dipendenti efficienti e motivati riescono a sopravvivere. Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica s'impegnano al raggiungimento degli obiettivi aziendali. In azienda e a scuola sviluppano e consolidano la loro efficienza. L'attitudine al lavoro si manifesta attraverso la puntualità, la concentrazione, la scrupolosità, l'affidabilità e la precisione.

4.6 Apprendimento permanente

Il progresso tecnologico e le necessità della clientela in costante evoluzione richiedono continuamente nuove conoscenze e capacità, nonché la disponibilità all' apprendimento permanente. Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica sono aperti alle novità, si aggiornano grazie alle offerte dell'apprendimento permanente rafforzando la propria personalità e posizione sul mercato.

Organizzazione del mondo del lavoro per le formazioni professionali di base dell'economia domestica
Segreteria ▪ Adligenswilerstrasse 22 ▪ 6002 Lucerna ▪ n. telefono 041 921 62 77 ▪ n. fax 041 921 62 78
info@oda-hauswirtschaft.ch ▪ www.oda-hauswirtschaft.ch

Hotel & Gastro formation Svizzera | Eichstrasse 20 | casella postale 362 | 6353 Weggis
n. telefono +41 (0)41 392 77 77 | n. fax +41 41 392 77 70 | info@hotelgastro.ch | www.hotelgastro.ch