



## Regolamento per lo svolgimento dei corsi interaziendali

**Impiegata in comunicazione alberghiera AFC/  
Impiegato in comunicazione alberghiera AFC**



## Sommario

<b>1</b>	<b>Basi dei corsi interaziendali .....</b>	<b>1</b>
1.1	Legge federale sulla formazione professionale (LFPr).....	1
1.2	Ordinanza sulla formazione professionale (OFPr) .....	1
1.3	Ordinanza sulla formazione professionale di base per .....	1
1.4	Piano di formazione per la formazione professionale di base per .....	1
1.5	Altre basi.....	1
<b>2</b>	<b>Organizzazione dei corsi interaziendali.....</b>	<b>2</b>
2.1	Ente responsabile .....	2
2.2	Durata e periodo .....	2
2.3	Organi .....	2
2.3.1	Commissione di vigilanza .....	2
2.3.2	Commissioni dei corsi.....	3
2.3.3	Centri CI oppure terzi luoghi di formazione comparabili.....	3
<b>3</b>	<b>Direttive didattiche .....</b>	<b>4</b>
3.1	Linee guida metodologico-didattiche di carattere generale .....	4
<b>4</b>	<b>Requisiti richiesti a istruttrici CI e istruttori CI .....</b>	<b>5</b>
4.1	Capacità professionali .....	5
4.2	Qualità personali / atteggiamento .....	5
4.3	Corso per formatori professionali .....	5
4.4	Formazione pedagogico-professionale (art. 45 OFPr).....	5
4.5	Competenze metodologico-didattiche .....	6
4.6	Idoneità all'attività di istruzione .....	6
4.7	Conoscenze di psicologia giovanile.....	6
4.8	Attitudine alla direzione.....	6
4.9	Conoscenze delle prescrizioni in materia di formazione .....	6
<b>5</b>	<b>Pianificazione dei corsi.....</b>	<b>7</b>
5.1	Pianificazione delle scadenze per i corsi interaziendali (modello) Impiegata in comunicazione alberghiera AFC/Impiegato in comunicazione alberghiera AFC ...	7
5.2	Durata dei corsi interaziendali e convocazione ai corsi.....	7
<b>6</b>	<b>Garanzia della qualità.....</b>	<b>8</b>
<b>7</b>	<b>Linee guida per l'equipaggiamento di spazi e aule dei corsi interaziendali .....</b>	<b>9</b>
7.1	Requisiti richiesti al centro CI .....	9
7.1.1	Cucina.....	9
7.1.2	Servizio .....	11
7.1.3	Réception.....	12
7.1.4	Economia domestica .....	12
<b>8</b>	<b>Ripartizione dei corsi interaziendali 1 – 3 Impiegata in comunicazione alberghiera AFC/ Impiegato in comunicazione alberghiera AFC.....</b>	<b>13</b>
8.1	Corso interaziendale 1 .....	13
8.2	Corso interaziendale 2.....	16
8.3	Corso interaziendale 3.....	19

## 1 Basi dei corsi interaziendali

Hotel & Gastro *formation* Svizzera è l'organizzazione del mondo del lavoro (oml) responsabile per le formazioni professionali di base nella ristorazione e nell'industria alberghiera. Emanò il presente regolamento per lo svolgimento dei corsi interaziendali (CI) basato sul piano di formazione relativo all'ordinanza dell'11 ottobre 2016 sulla formazione professionale di base per Impiegata in comunicazione alberghiera AFC/Impiegato in comunicazione alberghiera AFC. Il regolamento si rivolge alle organizzazioni cantonali o regionali di Hotel & Gastro *formation* Svizzera nonché alle loro istruttrici CI e ai loro istruttori CI.

### 1.1 Legge federale sulla formazione professionale (LFPr)

Del 13 dicembre 2002, art. 23

### 1.2 Ordinanza sulla formazione professionale (OFPr)

Del 19 novembre 2003, art. 32

### 1.3 Ordinanza sulla formazione professionale di base per

- Impiegata in comunicazione alberghiera AFC/Impiegato in comunicazione alberghiera AFC, 11 ottobre 2016

### 1.4 Piano di formazione per la formazione professionale di base per

- Impiegata in comunicazione alberghiera AFC/Impiegato in comunicazione alberghiera AFC, 11 ottobre 2016

Nel piano di formazione sono elencati i campi di competenze operative, le competenze operative e gli obiettivi di valutazione per tutti i tre luoghi di formazione.

### 1.5 Altre basi

- Regolamento della CSFP sui sussidi ai corsi interaziendali (CI) del 20 febbraio 2018

## 2 Organizzazione dei corsi interaziendali

I corsi interaziendali completano la formazione professionale pratica e quella scolastica. Tutte le persone in formazione sono obbligate a frequentare i corsi (art. 19, 23 LFPr).

### 2.1 Ente responsabile

I corsi sono organizzati da Hotel & Gastro *formation* Svizzera e dalle sue organizzazioni cantonali e regionali.

### 2.2 Durata e periodo

I corsi interaziendali per Impiegata in comunicazione alberghiera AFC/Impiegato in comunicazione alberghiera AFC hanno la seguente durata:

• Corso 1	1° e 2° semestre	8 giorni di 8 ore ciascuno
• Corso 2	3° e 4° semestre	5 giorni di 8 ore ciascuno
• Corso 3	5° semestre	2 giorni di 8 ore ciascuno
<b>Totale</b>		<b>15 giorni</b>

Nell'ultimo semestre della formazione professionale di base non ha luogo nessun corso interaziendale.

Nell'ambito dei corsi specializzati intercantonali i corsi interaziendali costituiscono una parte integrante dei corsi a blocchi. L'azienda con internato e infrastruttura di un albergo e i settori di attività per persone in formazione rappresentano campi di esercitazione ideali per i corsi interaziendali.

### 2.3 Organi

Gli organi dei corsi sono:

- la commissione di vigilanza
- la commissione dei corsi
- i centri CI oppure terzi luoghi di formazione comparabili

Le commissioni si autocostruiscono e si dotano di un regolamento organizzativo. Le competenti autorità cantonali hanno il diritto di accedere ai corsi in qualsiasi momento.

#### 2.3.1 Commissione di vigilanza

La commissione di vigilanza è il comitato di Hotel & Gastro *formation* Svizzera del quale fanno parte i rappresentanti dei partner sociali dell'industria alberghiera e della ristorazione conformemente allo statuto di Hotel & Gastro *formation* Svizzera.

Il comitato di Hotel & Gastro *formation* Svizzera provvede a fare applicare in modo uniforme il presente regolamento a livello svizzero e, in particolare, svolge i seguenti compiti:

- Emanazione di un programma di formazione per i corsi interaziendali in base all'ordinanza sulla formazione professionale di base e al piano di formazione.
- Emanazione di un regolamento per lo svolgimento dei corsi interaziendali nonché per l'equipaggiamento degli spazi e delle aule corrispondenti.

### 2.3.2 Commissioni dei corsi

Le organizzazioni regionali e cantonali di Hotel & Gastro *formation* Svizzera sono impiegate come commissioni dei corsi ai sensi dell'art. 24 dell'ordinanza in materia di formazione. Ente responsabile, composizione e compiti sono menzionati nello statuto delle organizzazioni cantonali e regionali di Hotel & Gastro *formation* Svizzera. Nelle organizzazioni cantonali e regionali di Hotel & Gastro *formation* Svizzera i Cantoni partecipanti hanno diritto a un seggio e al diritto di voto in materia di corsi interaziendali. Nella commissione dei corsi deve essere garantito almeno un seggio a una rappresentante/un rappresentante dei Cantoni. Nella commissione dei corsi si raccomanda di nominare, come consulenti, una rappresentanza sia degli insegnanti delle scuole professionali sia degli istruttori nei CI. Tutte le questioni organizzative devono essere disciplinate internamente nell'organizzazione cantonale o regionale. Di norma, fra le organizzazioni cantonali e regionali e i Cantoni con sede dei CI viene stipulato un mandato di prestazione.

Gli organi responsabili delle organizzazioni competenti svolgono segnatamente i seguenti compiti:

- Elaborano il programma dei corsi e gli orari sulla base del programma di formazione per i corsi interaziendali allestito dalla commissione di vigilanza.
- Elaborano preventivi di spesa e conteggi finali.
- Fissano e fatturano i contributi delle aziende di tirocinio.
- Allestiscono la richiesta di sussidio ai Cantoni partecipanti.
- Stabiliscono le istruttrici CI e gli istruttori CI sulla base dei requisiti richiesti menzionati al punto 4.
- Assicurano che vengano preparati gli spazi e le aule dei corsi e i rispettivi equipaggiamenti.
- Fissano le date dei corsi interaziendali e gestiscono le pubblicazioni e le convocazioni.
- Garantiscono l'insegnamento nelle scuole professionali durante i corsi interaziendali d'intesa con le scuole professionali e le aziende di tirocinio coinvolte.
- Vigilano sull'attività di formazione e provvedono affinché vengano raggiunti gli obiettivi dei corsi.
- Se necessario, provvedono a preparare vitto e alloggio.
- Redigono un rapporto sui corsi interaziendali all'attenzione dei Cantoni partecipanti.
- Informano le aziende di tirocinio sui corsi interaziendali.

### 2.3.3 Centri CI oppure terzi luoghi di formazione comparabili

Con centri CI si intendono gli spazi, le aule, gli equipaggiamenti e la loro gestione per lo svolgimento dei corsi interaziendali. Se i corsi interaziendali vengono svolti negli spazi delle organizzazioni cantonali o regionali di Hotel & Gastro *formation* Svizzera, può capitare che alcuni compiti si sovrappongano con quelli della commissione dei corsi.

### 3 Direttive didattiche

- I corsi interaziendali completano la formazione professionale pratica e quella scolastica. Essi mirano a introdurre le persone in formazione nelle capacità e competenze fondamentali della professione: tutto questo avviene in coordinamento con la scuola professionale e l'azienda di tirocinio.
- Al punto 3.2 del piano di formazione sono menzionati i campi di competenze operative, le competenze operative e al punto 4 gli obiettivi di valutazione per i corsi interaziendali e gli altri luoghi di formazione.
- Nell'ambito dei corsi specializzati intercantionali i corsi interaziendali costituiscono una parte integrante dei corsi a blocchi.

#### 3.1 Linee guida metodologico-didattiche di carattere generale

- L'intero processo di apprendimento è almeno altrettanto importante del risultato finale. Vivere una positiva cultura dell'errore vi contribuisce in modo determinante. Si dovrebbe prestare sufficiente attenzione all'analisi delle esperienze fatte durante il processo di apprendimento sia nel campo professionale specifico sia in quello interpersonale (es. lavoro nel team, affidabilità, affrontare e gestire situazioni conflittuali, ecc.).
- A dipendenza della situazione e/o della tematica, il numero di lezioni indicato può essere suddiviso in singole unità didattiche, in giornate intere o in mezza giornate di formazione. Nel limite del possibile, è necessario prestare attenzione al collegamento in rete con l'insegnamento impartito nella scuola professionale (conoscenze professionali e cultura generale).
- Nei corsi interaziendali si trasmettono, si applicano, si mettono in atto, si esercitano e, se necessario, si correggono e si migliorano le capacità, le abilità e le conoscenze professionali fondamentali. Allo stesso tempo, questo quadro (anche nei corsi a blocchi svolti a livello di internato) offre delle possibilità di sostenere in modo mirato le persone in formazione affinché pianifichino autonomamente i lavori per sé stessi e i gruppi di lavoro, li svolgano, li controllino e, contemporaneamente, imparino ad assumere responsabilità.

## **4 Requisiti richiesti a istruttrici CI e istruttori CI**

Base: art. 45 LFPr e art. 45 risp. 47 OFPr

Le istruttrici CI e gli istruttori CI dispongono in misura equilibrata di competenze professionali, metodologiche e sociali.

### **4.1 Capacità professionali**

Le istruttrici CI e gli istruttori CI possiedono un attestato professionale federale (ossia devono aver assolto un esame di professione) della professione in cui insegnano e dispongono di ampie conoscenze professionali o tecniche. Dovrebbero già aver esercitato funzioni a livello di quadri medi o superiori.

### **4.2 Qualità personali / atteggiamento**

All'inizio della loro attività, le istruttrici CI e gli istruttori CI dovrebbero avere almeno 24 anni. Fintanto che istruttrici CI e istruttori CI si intendono con i giovani e le persone in formazione partecipano con gioia ai corsi interaziendali, non è necessario stabilire un'età massima per concludere il rapporto d'impiego in seguito a motivi di età.

Le istruttrici CI e gli istruttori CI sono modelli ed esempi dal punto di vista umano e sociale. Garantiscono una formazione orientata agli obiettivi senza pregiudicare la salute fisica, mentale o morale delle persone in formazione.

### **4.3 Corso per formatori professionali**

Le istruttrici CI e gli istruttori CI sono obbligati a frequentare il corso per formatori professionali.

### **4.4 Formazione pedagogico-professionale (art. 45 OFPr)**

Istruttrici CI e istruttori CI nei corsi interaziendali o nei terzi luoghi di formazione comparabili dispongono di:

- un titolo di formazione professionale superiore o una qualifica equivalente nel campo in cui insegnano;
- due anni di pratica professionale nel campo d'insegnamento dopo aver assolto la formazione professionale superiori;
- una formazione pedagogico-professionale della durata di:
  - 600 ore di studio, se operano a titolo principale,
  - 300 ore di studio, se operano a titolo accessorio.

#### **4.5 Competenze metodologico-didattiche**

Istruttrici CI e istruttori CI hanno conoscenze metodologico-didattiche di base che dimostrano di possedere in occasione di una lezione di prova alla commissione dei corsi.

#### **4.6 Idoneità all'attività di istruzione**

Istruttrici CI e istruttori CI devono essere in grado di creare situazioni di apprendimento che consentono alle persone in formazione di sviluppare le necessarie competenze operative.

#### **4.7 Conoscenze di psicologia giovanile**

Istruttrici CI e istruttori CI devono conoscere bene il mondo della sensibilità e dei problemi delle persone in formazione. Assumono una posizione di fiducia.

#### **4.8 Attitudine alla direzione**

La conduzione di classi comprendenti fino a 15 persone in formazione nello stesso anno di tirocinio presuppone un'autorità naturale. In questo ambito sono richiesti il buon esempio e solide conoscenze professionali.

#### **4.9 Conoscenze delle prescrizioni in materia di formazione**

Siccome le persone in formazione, con domande professionali, si rivolgono spesso a istruttrici CI e istruttori CI, è importante che questi dispongano di approfondite conoscenze sui contenuti della ordinanza sulla formazione professionale e del piano di formazione.

## 5 Pianificazione dei corsi

### 5.1 Pianificazione delle scadenze per i corsi interaziendali (modello) Impiegata in comunicazione alberghiera AFC/ Impiegato in comunicazione alberghiera AFC

1° anno di tirocinio	ago.	sett.	ott.	nov.	dic.	gen.	feb.	mar.	apr.	mag.	giu.	lug.
<b>AFC</b>	CI 1								CI 2			

2° anno di tirocinio	ago.	sett.	ott.	nov.	dic.	gen.	feb.	mar.	apr.	mag.	giu.	lug.
<b>AFC</b>			CI 3			CI 4						

3° anno di tirocinio	ago.	sett.	ott.	nov.	dic.	gen.	feb.	mar.	apr.	mag.	giu.	lug.
<b>AFC</b>			CI 5									

Per motivi organizzativi le variazioni sono possibili in misura limitata.

### 5.2 Durata dei corsi interaziendali e convocazione ai corsi

I corsi interaziendali durano

- complessivamente 15 giornate di formazione di 8 ore ciascuna per le persone in formazione nella formazione professionale di base per Impiegata in comunicazione alberghiera AFC/Impiegato in comunicazione alberghiera AFC.

L'unità più piccola dura una giornata.

Nell'ultimo semestre della formazione professionale di base non ha luogo nessun corso interaziendale.

Le persone in formazione sono convocate ai corsi interaziendali almeno quattro settimane prima dell'inizio del rispettivo corso. Con la convocazione viene comunicato loro il programma del corso.

## **6 Garanzia della qualità**

Dal 2010 i corsi sono valutati secondo i criteri del sistema di qualità dei Cantoni «QualCI».

Su richiesta, Hotel & Gastro *formation* Svizzera offre alle organizzazioni cantonali e regionali la possibilità di visitare periodicamente i corsi e, se necessario, di fornire un feedback consultivo e di supporto.

## 7 Linee guida per l'equipaggiamento di spazi e aule dei corsi interaziendali

Le disposizioni (ordinanza sulla formazione professionale, piano di formazione, ecc.), e le disposizioni legali della legge federale sulle derrate alimentari e delle relative ordinanze di applicazione rappresentano la base per organizzare ed equipaggiare spazi e aule destinati ai corsi interaziendali. Qui di seguito sono elencati i punti principali cui prestare attenzione per attuare i contenuti di apprendimento nel campo dell'igiene e dell'organizzazione del lavoro menzionati nel presente regolamento.

La sicurezza sul lavoro deve essere garantita in ogni momento. Le istruttrici CI e gli istruttori CI sono responsabili, a titolo di supporto, della trasmissione delle misure secondo l'allegato 2 (Misure accompagnatorie concernenti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute nella rispettiva professione).

### 7.1 Requisiti richiesti al centro CI

- Un'illuminazione appropriata e una sufficiente luce naturale garantiscono un modo sicuro di lavorare.
- Guardaroba con armadi chiudibili a chiave, possibilità di cambiarsi d'abito nonché WC.
- La farmacia, collocata in un posto protetto e segnalato correttamente, deve essere facilmente accessibile.
- Aula di teoria con beamer, possibilità di caricare i laptops dei corsisti e accesso a WLAN, stampante, ecc.
- PC/laptop con software del ramo e stampante per istruttrici CI e istruttori CI.

#### 7.1.1 Cucina

- La cucina dei corsi e i locali di lavoro e del magazzino corrispondono alle disposizioni legali di una cucina industriale.
- Fornitura, immagazzinamento (celle frigorifere), approntamento, preparazione, locali per immagazzinamento nonché le postazioni di smaltimento sono organizzati e disposti secondo una successione appropriata.
- Sono installati e pronti per l'uso gli impianti necessari come bilance e possibilità di lavaggio.
- Le superfici di lavoro sono organizzate in modo da consentire il lavoro ergonomico.
- Possibilità di ventilazione con condutture per l'afflusso e il deflusso dell'aria.
- Sopra tutti gli apparecchi di cottura che sviluppano fumo e vapore sono installati cappe di aspirazione o elementi di ventilazione sul soffitto.
- Tutti i depositi sono eseguiti tramite contenitori conformi alla gastro-norma (GN).
- Tutti i settori in cucina (comprese le celle frigorifere) sono raggiungibili tramite carrelli GN senza dover superare ostacoli o dislivelli.
- Sul pavimento, sotto tutti i lavelli con vasche di lavaggio, sotto le brasiere ribaltabili e le marmitte per cucinare sono installati dei pozzetti provvisti di griglie.
- Si raccomanda l'uso di cassette in plastica pulite che consentono di trasferire in modo igienico la merce dall'accettazione e dal controllo fino alla cucina o al magazzino.
- Apparecchi, macchine, tavoli, componenti in acciaio inossidabile, contenitori di spezie e altri accessori di cucina dovrebbero essere possibilmente mobili, ossia dotati di rotelle.
- La cucina elettrica dovrebbe essere strutturata in modo da consentire il lavoro a gruppi funzionali rispettando la BPF e la sicurezza sul lavoro. Si raccomanda di mettere a disposizione di ogni gruppo di lavoro una cucina elettrica e sufficienti superfici di lavoro per garantire un lavoro corretto dal punto di vista della tecnica professionale.
- Sfruttare l'eventuale possibilità di recuperare il calore.
- Il rivestimento del pavimento dovrebbe essere antisdrucchiabile, ma abbastanza liscio per consentire una pulizia a fondo.
- Le superfici delle pareti sono lavabili.
- Si devono verificare le fonti energetiche alternative disponibili.
- Tutte le apparecchiature devono essere dotate di un collegamento alla rete elettrica e devono essere mobili.

#### *7.1.1.1 Requisiti generali*

- Postazioni per lavare le mani provviste di distributori di sapone, rotoli di carta e disinfettante
- Utilizzo sicuro e semplice degli apparecchi
- Buone possibilità di sorveglianza
- Sicurezza d'esercizio secondo l'allegato 2
- Dispositivo di protezione individuale DPI
- Armadio con prodotti di pulizia / detergenti in zona separata
- Pulizia e manutenzione semplici degli apparecchi
- Modelli high-tech (eventualmente come oggetti dimostrativi)
- Infrastruttura attenta al consumo energetico e a un funzionamento semplice e sicuro
- Conformità alla gastro-norma (GN)
- Possibilità di ampliamento modulare
- Cassetti per coltelli con chiusura a chiave, in alternativa barre portacoltelli magnetiche

#### *7.1.1.2 Accettazione della merce*

- Possibilità di lavaggio
- Separazione in zone / pianificazione delle zone
- Termometri

#### *7.1.1.3 Settore di preparazione*

- Lavelli con grandi vasche per lavaggio
- Mandolino, dispositivo per tagliare la verdura
- Macchina per il confezionamento sottovuoto
- Centrifuga per insalata

#### *7.1.1.4 Cucina fredda*

- Macchina universale
- Bilancia
- Affettatrice
- Pacojet
- Superfici d'appoggio
- Possibilità di refrigerazione presenti alla postazione di lavoro
- Macchina per preparare cubetti di ghiaccio
- Abbattitore rapido di temperatura

#### *7.1.1.5 Cucina calda*

- Combinazioni di cucina (elettrica / cucina a gas / cucina a induzione)
- Forni
- Salamandra
- Contenitore in acciaio scaldapiatti e scaldapietanze
- Friggitrici
- Combisteamer
- Mobile refrigeratore
- Tavoli di lavoro
- Mixer manuale / mixer con contenitore

#### 7.1.1.6 Settore dei dolci

- Impastatrice
- Bilance
- Piano di lavoro in marmo
- Forno per pasticceria / combisteamer
- Freezer per gelati / pacojet
- Mobile refrigeratore
- Utensili da lavoro

#### 7.1.1.7 Pulizia della cucina

- Lavastoviglie
- Lavelli con vasche per rigovernare
- Detergenti ecocompatibili (utilizzare il DPI)

#### 7.1.1.8 Igiene sul posto di lavoro

- Taglieri di vari colori (dichiarare le specifiche aziendali):
  - rosso per carne e volatili cotti
  - blu per volatili crudi
  - giallo per frutta e dolci
  - bianco per pesci e crostacei
  - verde per verdura

#### 7.1.1.9 Smaltimento

- Locale fresco oppure altra adeguata possibilità di smaltimento
- Contenitori chiudibili e muniti di rotelle
- Locale oppure container per bottiglie, cartone, lattine e vetro
- Cucina con possibilità di smaltimento ordinato

### 7.1.2 Servizio

- Sala di ristorazione con luce naturale e buona ventilazione e dotato di appropriate armadi a incasso o side-boards
- Buffet per bevande con rispettive possibilità di refrigerazione, lavastoviglie per bicchieri, macchina per preparare il ghiaccio e macchina da caffè
- Office per sparcchiamento e postazione per la distribuzione di pietanze
- Tavoli per ospiti (eventualmente forma rettangolare e forma rotonda) con sedie appropriate in numeri sufficiente
- Guéridon appropriati (mobili, ossia muniti di rotelle) per svolgere diversi tipi di servizio
- Biancheria da tavola necessaria e appropriata compresi i mollettoni ecc.
- Materiale di servizio necessario come bicchieri di diversi tipi, caraffe, posate, utensili per il bar, stoviglie, utensili per tranciare e sfilettare, coltelli per il formaggio, portacondimenti (menage), materiale decorativo, articoli di carta ecc.
- Diversi taglieri, detergenti per garantire l'igiene
- Sistema di cassa con diverse possibilità di fatturazione (terminale, sumUp ecc.)

### 7.1.3 Réception

- Settore predisposto per il check-in / check-out
- Possibilità per telefonare e svolgere colloqui di consulenza
- Postazione per assistenza diretta e indiretta degli ospiti
- Programma per e-mail
- Reti sociali
- Portali di valutazione
- Software per contabilità (con software per alberghi)
- Internet / W-LAN
- Equipaggiamenti di supporto per fornire prestazioni come una semplice contabilità (conformemente alla dotazione minima dell'azienda di formazione)
- Sistema di prenotazione
- Programma software per
  - check-in / check-out
  - rilevamento di dati, informazioni e prestazioni (ospiti, partner, collaboratori)
  - programmi di statistica (es. per rilevare indici aziendali come occupazione delle camere, prezzi medi, revPAR e/o diverse voci relative alla cifra d'affari)
  - programmi di trattamento di testi, calcoli presentazione, allestimento di grafici e gestione di e-mail

### 7.1.4 Economia domestica

- Possibilità di eseguire lavori di pulizia in tutta l'arece dell'albergo e del ristorante (spazi accessibili al pubblico)
- Camera d'albergo completa con bagno e zona-bagno
- Camera degli ospiti con possibilità di eseguire la pulizia per ospiti in arrivo, ospiti presenti e ospiti in partenza
- Basi del sistema di analisi dei rischi e punti di controllo critico (HACCP)
- Gestione del magazzino nel settore food e non-food (prodotti di pulizia, detergenti)
- Lingerie oppure almeno una postazione per stirare
- Possibilità di eseguire lavori di decorazione
- Office ai piani per depositare diversi macchinari, apparecchi, utensili, prodotti tessili e decorazioni

## 8 Ripartizione dei corsi interaziendali 1 – 3 Impiegata in comunicazione alberghiera AFC/ Impiegato in comunicazione alberghiera AFC

### 8.1 Corso interaziendale 1

Campi di competenze operative, competenze operative, obiettivi di valutazione	Numeri obiettivi di valutazione
<b>1 Consulenza e assistenza agli ospiti e ai partner</b>	
<b>1.1 Comunicare in modo mirato con ospiti e partner</b>	
Conducono colloqui di consulenza, vendita, feedback e colloqui concernenti reclami applicando la tecnica appropriata di porre le domande per le diverse esigenze degli ospiti.	1.1.3
Applicano le caratteristiche che risultano importanti per un'albergatrice/ un albergatore. La focalizzazione è posta sui seguenti valori: <ul style="list-style-type: none"> <li>• discrezione</li> <li>• capacità critica</li> <li>• attenzione</li> <li>• funzione esemplare</li> <li>• competenza e credibilità</li> <li>• empatia</li> </ul>	1.1.7
<b>1.2 Controllare e garantire la pianificazione giornaliera e lavorativa</b>	
Applicano i processi della sede dei corsi interaziendali nei seguenti settori: front office / back office, cucina, ristorazione ed economia domestica.	1.2.4
Attuano a regola d'arte gli obiettivi e la struttura delle pianificazioni giornaliere.	1.2.7
<b>1.3 Realizzare e distinguere i prodotti e i servizi offerti dall'azienda</b>	
Eseguono a regola d'arte un servizio di bevande. Per esempio: <ul style="list-style-type: none"> <li>• aperitivi</li> <li>• softdrink, bevande analcoliche</li> <li>• birre</li> <li>• vini</li> <li>• caffè / cacao / tè</li> <li>• digestivi, superalcolici</li> </ul>	1.3.1
Utilizzano a regola d'arte le diverse apparecchiature per la preparazione di piatti e pietanze.	1.3.3
Preparano derrate alimentari a regola d'arte utilizzando il metodo di cottura appropriato.	1.3.4

<b>1.4 Assistere gli ospiti, vendere prodotti e servizi dell'azienda</b>	
Arredano gli spazi per la ristorazione tenendo conto di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• bisogni ed esigenze degli ospiti</li> <li>• funzionalità</li> <li>• ambiente / estetica</li> </ul>	1.4.1
Allestiscono una mise en place per diversi eventi e forme di alimentazione.	1.4.2
Attuano a regola d'arte le regole fondamentali del servizio.	1.4.3
Eseguono la procedura di check-in.	1.4.4
Eseguono la procedura di check-out.	1.4.5
Svolgono diversi colloqui di consulenza per promuovere le vendite.	1.4.6
Preparano capi di biancheria degli ospiti. Per esempio: <ul style="list-style-type: none"> <li>• stirare camicie / camicette</li> <li>• stirare a vapore gonne / pantaloni</li> <li>• cucire bottoni</li> </ul>	1.4.8
Applicano le regole del servizio in ogni settore dell'albergo.	1.4.9
Creano e organizzano l'ambiente in funzione dei diversi eventi.	1.4.12
<b>3 Organizzazione e applicazione di processi amministrativi</b>	
<b>3.1 Procurare le basi, i dati e i valori numerici per l'amministrazione</b>	
Svolgono il check-in e il check-out utilizzando diversi software per alberghi.	3.1.4
<b>3.2 Sbrigare la corrispondenza interna ed esterna</b>	
Confrontano diversi documenti aziendali.	3.2.2
Pianificano eventi interni. Per esempio: <ul style="list-style-type: none"> <li>• riunioni di quadri aziendali</li> <li>• gita annuale dei collaboratori</li> <li>• serata con i genitori</li> </ul>	3.2.5
Utilizzano diverse apparecchiature tecniche nel settore alberghiero tenendo conto dell'efficienza energetica e delle risorse.	3.2.8

<b>4 Garanzia della sostenibilità e degli obiettivi di qualità</b>	
<b>4.1 Gestire il magazzino in modo sostenibile e ricevere la merce</b>	
Attuano i requisiti richiesti e gli standard di qualità del programma di igiene trattato nei corsi interaziendali (con riferimento all'ubicazione) per l'immagazzinamento dei diversi gruppi di merce.	4.1.1
Svolgono a regola d'arte la procedura di accettazione della merce.	4.1.2
Gestiscono a regola d'arte il magazzino o il deposito dei diversi gruppi di merce.	4.1.3
Attuano una gestione sostenibile. Per esempio: <ul style="list-style-type: none"> <li>• food-waste (riduzione dello spreco alimentare)</li> <li>• controlli delle scorte</li> </ul>	4.1.4
<b>4.2 Garantire la conservazione del valore aziendale</b>	
Utilizzano a regola d'arte macchine e apparecchiature.	4.2.4
Preparano le camere compreso il loro arredamento secondo le direttive aziendali e con l'aiuto di liste di controllo (ospiti in arrivo, ospiti presenti, ospiti in partenza).	4.2.5
Assicurano e garantiscono la funzionalità, l'ambiente, l'igiene e la pulizia.	4.2.6
Attuano i principi del programma HACCP in vigore presso la sede dei corsi interaziendali.	4.2.7
<b>4.3 Garantire il rispetto della sostenibilità in tutti i reparti e nella transizione da un reparto all'altro</b>	
Attuano le prescrizioni e le misure volte a tutelare la propria salute e quella delle persone del proprio ambito conformemente alle soluzioni specifiche del ramo presso la sede dei corsi interaziendali.	4.3.1
Presso la sede dei corsi interaziendali attuano le prescrizioni e le misure concernenti la gestione dei rifiuti.	4.3.6
Presso la sede dei corsi interaziendali attuano le prescrizioni e le misure in materia di protezione antincendio.	4.3.7

## 8.2 Corso interaziendale 2

Campi di competenze operative, competenze operative, obiettivi di valutazione	Numeri obiettivi di valutazione
<b>1 Consulenza e assistenza agli ospiti e ai partner</b>	
<b>1.1 Comunicare in modo mirato con ospiti e partner</b>	
Conducono colloqui di consulenza, vendita, feedback e colloqui concernenti reclami applicando la tecnica appropriata di porre le domande per le diverse esigenze degli ospiti.	1.1.3
Applicano le caratteristiche che risultano importanti per un'albergatrice/ un albergatore. La focalizzazione è posta sui seguenti valori: <ul style="list-style-type: none"> <li>• discrezione</li> <li>• capacità critica</li> <li>• attenzione</li> <li>• funzione esemplare</li> <li>• competenza e credibilità</li> <li>• empatia</li> </ul>	1.1.7
<b>1.2 Controllare e garantire la pianificazione giornaliera e lavorativa</b>	
Applicano i processi della sede dei corsi interaziendali nei seguenti settori: front office / back office, cucina, ristorazione ed economia domestica.	1.2.4
Attuano a regola d'arte gli obiettivi e la struttura delle pianificazioni giornaliere.	1.2.7
<b>1.3 Realizzare e distinguere i prodotti e i servizi offerti dall'azienda</b>	
Eseguono a regola d'arte un servizio di bevande. Per esempio: <ul style="list-style-type: none"> <li>• aperitivi</li> <li>• softdrink, bevande analcoliche</li> <li>• birre</li> <li>• vini</li> <li>• caffè / cacao / tè</li> <li>• digestivi, superalcolici</li> </ul>	1.3.1
Utilizzano a regola d'arte le diverse apparecchiature per la preparazione di piatti e pietanze.	1.3.3
Preparano derrate alimentari a regola d'arte utilizzando il metodo di cottura appropriato.	1.3.4

<b>1.4 Assistere gli ospiti, vendere prodotti e servizi dell'azienda</b>	
Arredano gli spazi per la ristorazione tenendo conto di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• bisogni ed esigenze degli ospiti</li> <li>• funzionalità</li> <li>• ambiente / estetica</li> </ul>	1.4.1
Allestiscono una mise en place per diversi eventi e forme di alimentazione.	1.4.2
Attuano a regola d'arte le regole fondamentali del servizio.	1.4.3
Eseguono la procedura di check-in.	1.4.4
Eseguono la procedura di check-out.	1.4.5
Svolgono diversi colloqui di consulenza per promuovere le vendite.	1.4.6
Preparano capi di biancheria degli ospiti. Per esempio: <ul style="list-style-type: none"> <li>• stirare camicie / camicette</li> <li>• stirare a vapore gonne / pantaloni</li> <li>• cucire bottoni</li> </ul>	1.4.8
Applicano le regole del servizio in ogni settore dell'albergo.	1.4.9
Creano e organizzano l'ambiente in funzione dei diversi eventi.	1.4.12
<b>3 Organizzazione e applicazione di processi amministrativi</b>	
<b>3.1 Procurare le basi, i dati e i valori numerici per l'amministrazione</b>	
Svolgono il check-in e il check-out utilizzando diversi software per alberghi.	3.1.4
<b>3.2 Sbrigare la corrispondenza interna ed esterna</b>	
Redigono in una lingua commerciale moderna documenti interni ed esterni tenendo conto dei destinatari e degli interessi economico-aziendali.	3.2.3
Pianificano eventi interni. Per esempio: <ul style="list-style-type: none"> <li>• riunioni di quadri aziendali</li> <li>• gita annuale dei collaboratori</li> <li>• serata con i genitori</li> </ul>	3.2.5
Utilizzano diverse apparecchiature tecniche nel settore alberghiero tenendo conto dell'efficienza energetica e delle risorse.	3.2.8
<b>3.3 Tenere la contabilità finanziaria semplice</b>	
Allestiscono una semplice contabilità a partita doppia.	3.3.2

<b>4 Garanzia della sostenibilità e degli obiettivi di qualità</b>	
<b>4.1 Gestire il magazzino in modo sostenibile e ricevere la merce</b>	
Attuano i requisiti richiesti e gli standard di qualità del programma di igiene trattato nei corsi interaziendali (con riferimento all'ubicazione) per l'immagazzinamento dei diversi gruppi di merce.	4.1.1
Svolgono a regola d'arte la procedura di accettazione della merce.	4.1.2
Gestiscono a regola d'arte il magazzino o il deposito dei diversi gruppi di merce.	4.1.3
Attuano una gestione sostenibile. Per esempio: <ul style="list-style-type: none"> <li>• food-waste (riduzione dello spreco alimentare)</li> <li>• controlli delle scorte</li> </ul>	4.1.4
<b>4.2 Garantire la conservazione del valore aziendale</b>	
Utilizzano a regola d'arte machine e apparecchiature.	4.2.4
Preparano le camere compreso il loro arredamento secondo le direttive aziendali e con l'aiuto di liste di controllo (ospiti in arrivo, ospiti presenti, ospiti in partenza).	4.2.5
Assicurano e garantiscono la funzionalità, l'ambiente, l'igiene e la pulizia.	4.2.6
Attuano i principi del programma HACCP in vigore presso la sede dei corsi interaziendali.	4.2.7
<b>4.3 Garantire il rispetto della sostenibilità in tutti i reparti e nella transizione da un reparto all'altro</b>	
Attuano le prescrizioni e le misure volte a tutelare la propria salute e quella delle persone del proprio ambito conformemente alle soluzioni specifiche del ramo presso la sede dei corsi interaziendali.	4.3.1
Presso la sede dei corsi interaziendali attuano le prescrizioni e le misure concernenti la gestione dei rifiuti.	4.3.6
Presso la sede dei corsi interaziendali attuano le prescrizioni e le misure in materia di protezione antincendio.	4.3.7
Analizzano l'efficienza in materia di risorse, materiali ed energia durante la pianificazione e la realizzazione di tutte le offerte o proposte e di tutti i prodotti.	4.3.10

### 8.3 Corso interaziendale 3

Campi di competenze operative, competenze operative, obiettivi di valutazione	Numeri obiettivi di valutazione
<b>1 Consulenza e assistenza agli ospiti e ai partner</b>	
<b>1.1 Comunicare in modo mirato con ospiti e partner</b>	
Conducono colloqui di consulenza, vendita, feedback e colloqui concernenti reclami applicando la tecnica appropriata di porre le domande per le diverse esigenze degli ospiti.	1.1.3
<b>1.2 Controllare e garantire la pianificazione giornaliera e lavorativa</b>	
Applicano i processi della sede dei corsi interaziendali nei seguenti settori: front office / back office, cucina, ristorazione ed economia domestica.	1.2.4
Attuano a regola d'arte gli obiettivi e la struttura delle pianificazioni giornaliere.	1.2.7
<b>1.4 Assistere gli ospiti, vendere prodotti e servizi dell'azienda</b>	
Eseguono la procedura di check-in.	1.4.4
Eseguono la procedura di check-out.	1.4.5
Svolgono diversi colloqui di consulenza per promuovere le vendite.	1.4.6
<b>3 Organizzazione e applicazione di processi amministrativi</b>	
<b>3.1 Procurare le basi, i dati e i valori numerici per l'amministrazione</b>	
Svolgono il check-in e il check-out utilizzando diversi software per alberghi.	3.1.4
<b>3.2 Sbrigare la corrispondenza interna ed esterna</b>	
Redigono in una lingua commerciale moderna documenti interni ed esterni tenendo conto dei destinatari e degli interessi economico-aziendali.	3.2.3
Pianificano eventi interni. Per esempio:	3.2.5
<ul style="list-style-type: none"> <li>• riunioni di quadri aziendali</li> <li>• gita annuale dei collaboratori</li> <li>• serata con i genitori</li> </ul>	
Utilizzano diverse apparecchiature tecniche nel settore alberghiero tenendo conto dell'efficienza energetica e delle risorse.	3.2.8
<b>3.3 Tenere la contabilità finanziaria semplice</b>	
Allestiscono una semplice contabilità a partita doppia.	3.3.2
<b>4 Garanzia della sostenibilità e degli obiettivi di qualità</b>	
<b>4.3 Garantire il rispetto della sostenibilità in tutti i reparti e nella transizione da un reparto all'altro</b>	
Analizzano l'efficienza in materia di risorse, materiali ed energia durante la pianificazione e la realizzazione di tutte le offerte o proposte e di tutti i prodotti.	4.3.10

In ogni corso interaziendale l'istruttrice CI/l'istruttore CI effettua una valutazione delle prestazioni e del comportamento delle persone in formazione. La valutazione avviene tramite il rapporto sul corso interaziendale ed è comunicata all'azienda di tirocinio.



