

# **Direttive** concernenti l'esame di professione

## **Responsabile della ristorazione**

(sistema modulare con esame finale)

### **Organo responsabile**

Hotel & Gastro *formation*

### **Segreteria**

Hotel & Gastro *formation*, Eichstrasse 20, CH-6353 Weggis  
telefono +41 (0)41 392 77 77, telefax +41 (0)41 392 77 70  
schulzentrum@hotelgastro.ch, www.hotelgastro.ch

## Sommario

<b>1</b>	<b>Introduzione</b> .....	<b>3</b>
1.1	Scopo delle direttive .....	3
<b>2</b>	<b>Esami modulari</b> .....	<b>3</b>
2.1	Sintesi dei moduli .....	3
2.2	Organizzazione e svolgimento .....	3
2.3	Iscrizione .....	3
2.4	Tasse per gli esami modulari .....	3
2.5	Certificati di fine modulo .....	3
<b>3</b>	<b>Esame finale</b> .....	<b>4</b>
3.1	Certificati di fine moduli necessari.....	4
3.2	Equipollenza.....	4
3.3	Pratica professionale.....	4
3.4	Informazioni amministrative .....	4
3.5	Tasse.....	4
3.6	Svolgimento dell'esame finale.....	5
3.7	Parti dell'esame / materia d'esame .....	6
<b>4</b>	<b>Entrata in vigore e campo d'applicazione</b> .....	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>Allegati: descrizione dei moduli</b> .....	<b>10</b>
5.1	Modulo 1 Ristorazione.....	12
5.2	Modulo 2 Marketing e vendita .....	13
5.3	Modulo 3 Organizzazione aziendale .....	14
5.4	Modulo 4 Direzione e conduzione .....	16
5.5	Modulo 5 Finanze.....	18

### Osservazione

Ogni designazione al maschile sottintende sempre anche quella femminile.

## **1 Introduzione**

### **1.1 Scopo delle direttive**

---

Le presenti direttive per l'esame federale di professione per responsabile della ristorazione completano il regolamento d'esame. Esse permettono alle candidate e ai candidati di prepararsi in modo accurato e con determinazione agli esami.

In caso di necessità, la commissione per la garanzia della qualità (commissione GQ) riesaminerà le presenti direttive adattandole alle esigenze.

## **2 Esami modulari**

### **2.1 Sintesi dei moduli**

---

Modulo 1 Ristorazione

Modulo 2 Marketing e vendita

Modulo 3 Organizzazione aziendale

Modulo 4 Direzione e conduzione

Modulo 5 Finanze

Negli allegati si trovano informazioni dettagliate concernenti i moduli.

### **2.2 Organizzazione e svolgimento**

---

Gli esami modulari (controlli delle competenze) comprendono compiti ed esercizi che verificano le competenze in base agli obiettivi d'insegnamento e ai contenuti della materia. Ciascun modulo viene elaborato ed esaminato come unità a sé stante.

Il candidato deve dimostrare di aver elaborato le conoscenze acquisite e di saper presentare in modo indipendente le diverse interrelazioni.

I singoli esami modulari comprendono un esame scritto della durata di almeno un'ora oppure un lavoro di progetto.

Una panoramica degli operatori dei moduli riconosciuti da parte della commissione GQ può essere consultata sul sito web di Hotel & Gastro *formation* ([www.hotelgastro.ch](http://www.hotelgastro.ch)).

### **2.3 Iscrizione**

---

L'iscrizione dev'essere fatta presso gli operatori dei moduli entro le scadenze e nei termini da loro stabiliti.

### **2.4 Tasse per gli esami modulari**

---

Secondo le indicazioni degli operatori dei moduli.

### **2.5 Certificati di fine modulo**

---

L'operatore dei moduli consegna un certificato di fine modulo ai candidati dopo che quest'ultimi hanno superato il rispettivo esame modulare. I certificati di fine modulo hanno una validità di cinque anni a partire dalla loro data di emissione.

## **3 Esame finale**

### **3.1 Certificati di fine moduli necessari**

---

Per potersi iscrivere all'esame finale devono essere presentati i seguenti certificati di fine modulo.

- Modulo 1 Ristorazione
- Modulo 2 Marketing e vendita
- Modulo 3 Organizzazione aziendale
- Modulo 4 Direzione e conduzione
- Modulo 5 Finanze

### **3.2 Equipollenza**

---

La commissione GQ è competente per le decisioni concernenti le condizioni di equipollenza e la pratica professionale richiesta.

Le richieste devono essere formulate per iscritto e inoltrate, con la documentazione completa, alla commissione GQ che rilascia una dichiarazione di equipollenza o un rifiuto entro il termine di un mese.

L'UFFT decide in merito all'equipollenza di certificati e diplomi conseguiti all'estero.

### **3.3 Pratica professionale**

---

La pratica professionale dev'essere assolta entro il termine d'iscrizione (vale come data di riferimento) all'esame finale.

### **3.4 Informazioni amministrative**

---

Regolamento d'esame, direttive, moduli e documentazione per l'iscrizione all'esame finale possono essere scaricati gratuitamente dal sito web di Hotel & Gastro *formation* ([www.hotelgastro.ch](http://www.hotelgastro.ch)).

L'iscrizione all'esame finale dev'essere trasmessa alla segreteria che è a disposizione per eventuali informazioni.

### **3.5 Tasse**

---

La tassa d'esame comprende le seguenti prestazioni:

- verifica delle condizioni di ammissione / equipollenza;
- esame finale.

La regolamentazione aggiornata delle tasse può essere richiesta presso la segreteria.

Il candidato può ritirarsi senza motivi validi fino 60 giorni prima dall'inizio dell'esame finale (vedi punto 4.21 del regolamento). Chi si ritira più tardi senza motivi validi non ha nessun diritto di rimborso dell'importo pagato (vedi punto 3.43 del regolamento).

I ricorsi inoltrati all'UFFT o al Tribunale amministrativo federale sono soggetti al pagamento di una tassa.

### **3.6 Svolgimento dell'esame finale**

---

#### **Pubblicazione**

L'esame finale è pubblicato conformemente ai punti 3.11 e 3.12 del regolamento d'esame.

#### **Iscrizione**

L'iscrizione deve essere inviata alla segreteria entro il termine stabilito utilizzando il modulo ufficiale e allegando tutti i documenti richiesti.

I certificati di fine modulo hanno una durata di validità di cinque anni: il giorno di riferimento è il termine d'iscrizione all'esame finale.

Le iscrizioni, compresa la rispettiva documentazione, rimangono depositate presso la segreteria.

#### **Scadenze dei diversi termini**

Valgono i seguenti termini in relazione all'esame finale:

---

6 mesi prima dell'inizio dell'esame finale	pubblicazione
4 mesi prima dell'inizio dell'esame finale	termine d'iscrizione
3 mesi prima dell'inizio dell'esame finale	decisione in merito all'ammissione
6 settimane prima dell'inizio dell'esame finale	inoltrato del dossier di riflessione sull'apprendimento
6 settimane prima dell'inizio dell'esame finale	convocazione all'esame finale
30 giorni prima dell'inizio dell'esame finale	termine per inoltrare la richiesta di ricusa dei periti d'esame

---

#### **Mezzi ausiliari**

Con la convocazione all'esame finale le candidate e i candidati ricevono precise istruzioni a proposito dei mezzi ausiliari. Tutti i mezzi ausiliari non espressamente menzionati nella convocazione non sono autorizzati.

### 3.7 Parti dell'esame / materia d'esame

L'esame di professione è improntato alla pratica professionale che è in costante evoluzione. Per questo motivo non vengono esaminate semplicemente le nozioni scolastiche, ma soprattutto le conoscenze e le capacità professionali attribuendo grande importanza al collegamento in rete dei singoli campi. Per superare l'esame di professione è necessaria l'esperienza pratica. Solo chi dispone di una pratica professionale completa e solide conoscenze nel campo del responsabile della ristorazione sarà in grado di soddisfare le esigenze dell'esame.

L'esame comprende le seguenti parti intermodulari e dura:

Parti dell'esame	pratico	scritto	orale	Ponderazione
1 Assistenza degli ospiti, vendita, servizio	360 min.			10
2 Caso pratico		180 min.		3
3 Colloquio professionale concernente la ristorazione			45 min.	2
4 Colloquio professionale di economia aziendale			45 min.	2
5 Riflessione sull'apprendimento		allestito durante la preparazione		3
a) Dossier di riflessione sull'apprendimento				
b) Colloquio professionale			30 min.	
Totale	660 min.	360 min.	180 min.	120 min.

#### Materia d'esame

Le singole parti dell'esame e la loro valutazione sono descritte qui di seguito. Di norma, nell'impostazione dei compiti da svolgere, le perite e i periti d'esame si basano sulle esigenze della pratica professionale. Domande e compiti esaminano innanzitutto la capacità di applicare le conoscenze professionali in situazioni concrete e riferite alla pratica professionale.

### Assistenza degli ospiti, vendita, servizio (esame pratico)

**Competenze** I candidati padroneggiano la vendita attiva nell'industria alberghiera e nella ristorazione, la completa assistenza degli ospiti, l'organizzazione degli spazi per gli ospiti e dei locali di vendita, la consulenza, la tecnica del servizio, il servizio delle bevande, il trattamento degli alimenti nonché la tecnica d'istruzione.

Esigenze	Tassonomia
Gestire le riservezioni, allestire il piano delle riservezioni	3
Eseguire in funzione della situazione la promozione delle vendite, l'architettura d'interni e l'organizzazione dei tavoli	3
Assistere con competenza gli ospiti dal ricevimento fino al congedo compreso	3
Assumere un comportamento professionale con ospiti e collaboratori	3
Svolgere la vendita in funzione degli ospiti	3
Eseguire e / o sorvegliare la mise en place	3
Preparare pietanze e bevande davanti all'ospite (comprese la tranciatura, la fiammeggiatura, la filettatura ecc.)	3
Svolgere l'incasso per prestazioni fornite	3
Attuare in tutti i lavori l'igiene personale e l'igiene del lavoro	3
Utilizzare a regola d'arte materiali, apparecchiature e macchine	3
Istruire i collaboratori	3

(Per la spiegazione dei livelli tassonomici vedi allegati)

### Caso pratico (scritto)

**Descrizione** In questa parte dell'esame si tratta di elaborare un caso pratico interdisciplinare. Sulla base di una situazione pratica in un'azienda vengono elaborate, analizzate e ottimizzate le strategie operative nonché la documentazione di lavoro e di conduzione per attività tipiche come per esempio la pianificazione dell'offerta, l'organizzazione della vendita, la pianificazione della ristorazione e quella dell'istruzione dei collaboratori.

**Valutazione** I documenti scritti sono corretti e valutati da due periti d'esame. Oltre alle competenze professionali viene valutata la capacità di organizzare e strutturare i lavori nell'ambito della ristorazione e di adattarsi a una nuova situazione. Delle soluzioni e dei documenti di lavoro allestiti sono valutati il contenuto, la struttura e la rappresentazione.

### **Colloquio professionale concernente la ristorazione (orale)**

---

<b>Descrizione</b>	Questa parte dell'esame comprende un colloquio professionale con due periti d'esame concernente diversi temi di conoscenze professionali (attinenti al modulo 1).
<b>Valutazione</b>	Oltre alle competenze professionali sono valutate la capacità di riconoscere e risolvere problemi in modo interdisciplinare, la capacità di giustificare e argomentare, conoscenze specifiche, creatività e indipendenza.

### **Colloquio professionale di economia aziendale (orale)**

---

<b>Descrizione</b>	Questa parte dell'esame comprende un colloquio professionale con due periti d'esame trattando diverse questioni economico-aziendali e situazioni tipiche di conduzione nell'ambito della ristorazione (conformemente ai moduli da 2 a 5).
<b>Valutazione</b>	Oltre alle competenze professionali sono valutate la capacità di riconoscere e risolvere problemi in modo interdisciplinare, la capacità di giustificare e argomentare, conoscenze specifiche, creatività e indipendenza.

### **Dossier di riflessione sull'apprendimento (scritto)**

---

<b>Descrizione</b>	Il dossier di riflessione sull'apprendimento viene elaborato autonomamente durante la formazione con la documentazione messa a disposizione dalla commissione GQ. Per ciascun modulo viene effettuata una riflessione sull'apprendimento che comporta un onere di lavoro della durata di circa 2 – 4 ore (per modulo). Durante tutto il periodo di formazione il dossier di riflessione sull'apprendimento promuove il dialogo fra nozioni e conoscenze impartite e applicazione concreta nella pratica professionale. Il dossier sollecita il candidato ad analizzare criticamente il suo lavoro pratico sul posto di lavoro, a identificare miglioramenti e a verificare l'attuazione di quanto ha appreso.
<b>Valutazione</b>	In base a criteri prestabiliti, sono valutate la presentazione, la quantità e la qualità (vedi documentazione per la riflessione sull'apprendimento).

### **Colloquio professionale concernente la riflessione sull'apprendimento (orale)**

---

<b>Descrizione</b>	Il colloquio professionale di riflessione sull'apprendimento si riferisce alla formazione e alla pratica professionale. I periti d'esame prendono lo spunto dai contenuti del dossier presentato. I candidati illustrano e analizzano il procedimento seguito durante la loro formazione e l'esame per apprendere la propria capacità di adattare e attuare quanto hanno imparato e di valutare le proprie prestazioni.
<b>Valutazione</b>	Oltre alle competenze professionali sono valutate l'autostima, la capacità di giustificare, apprendere, adattare nonché la capacità di pensare in modo interdisciplinare.

## **4 Entrata in vigore e campo d'applicazione**

Le presenti direttive entrano in vigore il 1° gennaio 2012.

Esse si basano sul regolamento d'esame in vigore per responsabile della ristorazione.

## 5 Allegati: descrizione dei moduli

I moduli sono stati rielaborati nel 2010 e definiti come segue.

Modulo 1 Ristorazione

Modulo 2 Marketing e vendita

Modulo 3 Organizzazione aziendale

Modulo 4 Direzione e conduzione

Modulo 5 Finanze

### Tassonomia

Livello di tassonomia	Spiegazione	Esempi
<b>1 Conoscenza e comprensione</b>	Il candidato deve comprendere la materia d'esame e in particolare <ul style="list-style-type: none"><li>- citare fatti;</li><li>- spiegare termini specifici;</li><li>- illustrare interrelazioni.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Citate ...</li><li>- Quali metodi conoscete ...</li><li>- Elencate i principali ...</li><li>- Spiegate ...</li></ul>
<b>2 Applicazione</b>	Il candidato deve applicare le conoscenze acquisite a situazioni concrete e risolvere problemi in un contesto esercitato in precedenza.  In particolare, deve <ul style="list-style-type: none"><li>- risolvere compiti / esercizi relativi a un campo d'insegnamento;</li><li>- impiegare metodi richiesti.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Calcolate in base a ...</li><li>- Mostrate la differenza fra ...</li></ul>
<b>3 Pratica (analisi e sintesi)</b>	Il candidato deve analizzare problemi, sviluppare e valutare proposte di soluzione conformi alla pratica.  In particolare, deve <ul style="list-style-type: none"><li>- esaminare situazioni e collegare le parti per formare un insieme;</li><li>- confrontare e valutare alternative.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Analizzate il seguente problema ...</li><li>- Rappresentate gli strumenti scelti con l'aiuto di un esempio pratico ...</li><li>- Interpretate questa situazione e deducetene l'importanza per il vostro lavoro ...</li><li>- Spiegate la vostra conclusione e giustificala in modo dettagliato</li></ul>

## Informazioni generali concernenti i moduli

<b>Tipo di modulo</b>	Modulo obbligatorio
<b>Livello</b>	Esame di professione UFFT (livello 3)
<b>Condizioni preliminari</b>	Formazione professionale di Impiegato di ristorazione AFC assoluta oppure formazione equivalente assoluta
<b>Riconoscimento</b>	Dopo aver superato un esame modulare, le candidate / i candidati ricevono un certificato di fine modulo. Esso è riconosciuto come titolo parziale e rappresenta una condizione per l'ammissione all'esame finale.
<b>Periodo di validità</b>	Il certificato di fine modulo è valido 5 anni a partire dal superamento dell'esame modulare.
<b>Adeguamento dei contenuti</b>	Se necessario, i moduli vengono aggiornati e adeguati alle esigenze professionali; il loro contenuto viene verificato almeno ogni 5 anni.

## 5.1 Modulo 1 Ristorazione

### Competenze

I candidati dispongono di conoscenze teoriche nel campo della vendita attiva nell'industria alberghiera e della ristorazione, della tecnica del servizio, della conoscenza delle pietanze, delle bevande e dei menu. Conoscono l'impiego e la manutenzione di oggetti d'uso corrente e d'arredamento. Conoscono la legislazione sulle derrate alimentari, le basi della sicurezza sul lavoro e della sana alimentazione.

Le competenze vengono acquisite in modo interdisciplinare e si basano sulle conoscenze e capacità elaborate nei moduli di carattere economico-aziendale.

**Esame modulare** Esame scritto della durata di almeno 2 ore

Esigenze		Tassonomia
<b>Pietanze</b>	Illustrare le tendenze di sviluppo concernenti le richieste degli ospiti nell'offerta di pietanze	1
	Allestire un'offerta di pietanze per un'azienda o per singoli eventi considerando gli aspetti economici ed ecologici	3
<b>Bevande</b>	Pianificare e calcolare offerte di bevande per un'azienda e per singoli eventi considerando gli aspetti economici ed ecologici (combinazione armoniosa di pietanze e bevande, raccomandazione di bevande adatte alle pietanze / ai piatti)	3
<b>Legislazione sulle derrate alimentari, igiene</b>	Spiegare e interpretare i tratti fondamentali della legislazione sulle derrate alimentari, lo scopo e il campo di applicazione dell'ordinanza sulle derrate alimentari	2
	Spiegare l'ordinanza sui requisiti igienici e l'autocontrollo	1
<b>Alimentazione</b>	Illustrare la sana alimentazione e la sua importanza	1
	Affrontare i bisogni degli ospiti in materia culturale e di fisiologia dell'alimentazione (comprese le intolleranze alimentari)	2
<b>Vendita</b>	Applicare la psicologia della vendita in funzione della situazione	2
	Preparare e condurre colloqui di vendita - in italiano, tedesco o francese (livello C1), - nonché in inglese (livello B2 del quadro di riferimento europeo)	3
	Svolgere addestramenti alla tecnica di vendita per professionisti della ristorazione	3
	Pianificare l'offerta di pietanze secondo principi della tecnica professionale, di mercato e del servizio; formularla e strutturarla in modo conforme agli ospiti e pronta per la stampa - in italiano, tedesco o francese - nonché in inglese	3
	Allestire offerte	2
	Vendere, discutere, organizzare e svolgere eventi	3
<b>Tecnica del servizio</b>	Pianificare tipi e svolgimenti del servizio per diversi eventi e manifestazioni	3

## 5.2 Modulo 2 Marketing e vendita

**Competenze** Le candidate / i candidati sono in grado di attuare un programma di marketing con gli appropriati strumenti di marketing. Organizzano e strutturano offerte e servizi in funzione dei diversi gruppi di clienti.

**Esame modulare** Esame scritto della durata di almeno 1 ora

<b>Esigenze</b>		<b>Tassonomia</b>
<b>Fondamenti del marketing</b>	Spiegare i fondamenti del marketing sulla base di alcuni esempi	1
	Riconoscere e spiegare gli strumenti di marketing sulla base di un programma esemplare di marketing aziendale	1
	Descrivere l'importanza del marketing come base del pensiero e dell'azione imprenditoriali	1
	Formulare obiettivi di marketing	2
<b>Offerte e servizi</b>	Strutturare offerte nell'ambito del programma di marketing e secondo i bisogni dei diversi segmenti di clientela	2
	Spiegare e realizzare la formazione dei prezzi sulla base di esempi	2
	Pianificare, attuare e valutare misure o provvedimenti per una comunicazione con gli ospiti improntata alla vendita	2
<b>Contatto con il cliente e assistenza della clientela</b>	Consigliare e assistere i clienti appartenenti a diversi segmenti	3
	Preparare e condurre colloqui di vendita	3
	Accogliere con professionalità reclami e obiezioni; elaborare, documentare e valutare soluzioni orientate verso gli ospiti e l'azienda	3

### 5.3 Modulo 3 Organizzazione aziendale

**Competenze** Le candidate / i candidati conoscono le basi dell'organizzazione aziendale, sono in grado di attuare obiettivi aziendali e assicurano la fornitura continua di prestazioni a dipendenza della situazione.

**Esame modulare** Esame scritto della durata di almeno 1 ora

<b>Esigenze</b>	<b>Tassonomia</b>	
<b>Organizzazione strutturale</b>	Descrivere i principi e le diverse forme dell'organizzazione strutturale nonché valutarne l'idoneità per la propria azienda o il proprio campo di attività	2
	Presentare e documentare con i relativi strumenti l'organizzazione strutturale della propria unità organizzativa	1
<b>Infrastruttura</b>	Rilevare i bisogni della produzione e, con il coinvolgimento dei clienti, determinare i criteri di requisiti e valutare le offerte	3
	Allestire e spiegare i criteri per l'acquisto di materiale, macchine e servizi (consumo di risorse, valutazione)	3
<b>Organizzazione procedurale</b>	Organizzare, valutare e ottimizzare processi di lavoro e adeguarli alle mutate condizioni	3
	Impartire ordini di lavoro e controllarne l'esito	2
	Rilevare, misurare, valutare prestazioni e giudicarne l'economicità	3
	Pianificare e attuare la collaborazione con altri campi d'attività o altre aziende	2
	Elaborare, selezionare e attuare correzioni o miglioramenti orientati agli obiettivi	2
<b>Informazione, comunicazione, amministrazione</b>	Pianificare e organizzare il proprio lavoro con i relativi mezzi ausiliari ed eseguirlo in modo sistematico, efficiente prestando particolare attenzione alla qualità	3
	Rilevare, gestire e assicurare informazioni e dati	2
	Applicare i principi della comunicazione in funzione della situazione	2
	Scegliere i mezzi di comunicazione in funzione degli obiettivi e dei destinatari	2
	Strutturare e attuare in modo efficiente e graduale il flusso di informazioni nel proprio campo di attività	2
	Informare i destinatari in modo adeguato alla situazione e all'interlocutore	3
	Comunicare, negoziare e argomentare con diversi destinatari	3
	Comunicare in modo adeguato informazioni e fatti rilevanti a superiori, collaboratori, clienti e servizi esterni	3
	Comunicare e negoziare con partner commerciali e servizi esterni	2
	Sbrigare la corrispondenza con clienti, fornitori, autorità ecc.	2
	Presentare contenuti in modo efficace e argomentare con competenza	3
	Pianificare, organizzare e dirigere discussioni e riunioni tenendo conto degli obiettivi e dei partecipanti	2
	Redigere verbali appropriati e significativi	2

<b>Esigenze</b>		<b>Tassonomia</b>
<b>Gestione della qualità</b>	Comprendere e spiegare i concetti fondamentali di gestione della qualità	1
	Elencare i principali tipi di certificazione e le loro particolarità	1
	Descrivere strumenti per misurare la qualità dei servizi dal punto di vista dei clienti, dei collaboratori e della direzione aziendale	1
	Pianificare ed elaborare adeguati strumenti di rilevamento per sondaggi o inchieste fra i clienti	2
	Svolgere inchieste o sondaggi fra clienti, analizzare i risultati e adottare misure appropriate nell'ambito del sistema di gestione della qualità in azienda	2
<b>Leggi e prescrizioni</b>	Conoscere leggi, prescrizioni e regolamenti importanti per la propria azienda o il proprio campo di attività concernenti la sicurezza sul lavoro, la sicurezza aziendale, la protezione della salute e dell'ambiente; elaborare, ottimizzare e realizzare proposte di attuazione all'attenzione del superiore responsabile	2
	Descrivere e attuare misure per la prevenzione degli infortuni e la protezione antincendio	2
	Descrivere e attuare misure volte a conservare e promuovere la salute	2
<b>Gestione del magazzino, ecologia</b>	Disporre e sorvegliare l'organizzazione e la gestione del magazzino	2
	Eseguire le ordinazioni considerando gli aspetti economici ed ecologici e controllare le forniture	2
	Assicurare la logistica all'interno dell'azienda (merce giusta al posto giusto e nel momento giusto)	2

## 5.4 Modulo 4 Direzione e conduzione

**Competenze** Le candidate / i candidati conoscono le principali regole di conduzione e dispongono di solide conoscenze in materia di conduzione dei collaboratori. Riconoscono le opportunità di una gestione dei collaboratori corretta e improntata alla motivazione.

**Esame modulare** Esame scritto della durata di almeno 1 ora.

Esigenze		Tassonomia
<b>Conduzione dei collaboratori</b>	Descrivere i diversi stili di direzione / conduzione e applicarli adeguandoli alla situazione e ai collaboratori	2
	Individuare e riflettere sul proprio comportamento durante la conduzione, valutarne le conseguenze e svilupparne ulteriormente il potenziale	3
	Riconoscere i problemi di conduzione e giudicare le misure o i provvedimenti adottati	3
	Comprendere gli strumenti di conduzione e utilizzarli in funzione della propria posizione professionale	2
	Elaborare profili di requisiti e descrizioni di funzioni	2
	Preparare, svolgere, analizzare in modo mirato colloqui di assunzione, colloqui con i collaboratori, colloqui di qualificazione e colloqui di promozione; adottare e giustificare le misure necessarie	3
	Descrivere, stabilire e verificare obiettivi, compiti risp. competenze e responsabilità	2
	Allestire, utilizzare e controllare la pianificazione dell'impiego e delle vacanze dei collaboratori	2
	Controllare le prestazioni lavorative dei collaboratori e fornire loro un feedback regolare e costruttivo	2
<b>Diritto del lavoro</b>	Descrivere basi e disposizioni del diritto del lavoro in generale (contratti collettivi di lavoro, contratti individuali di lavoro, regolamenti del personale) nonché descrivere e applicare correttamente disposizioni speciali dell'industria alberghiera e della ristorazione	2
	Citare e applicare le disposizioni del CO e del contratto collettivo nazionale di lavoro in materia di stipulazione e disdetta del contratto di lavoro, tempo di prova, protezione dalla disdetta, pagamento del salario in caso di impedimento al lavoro, gravidanza / maternità, vacanze e tredicesima mensilità	2
<b>Formazione e formazione continua</b>	Istruire e controllare collaboratori e persone in formazione e valutarne le prestazioni	3
	Pianificare e svolgere la formazione e la formazione continua all'interno dell'azienda per collaboratori e persone in formazione	2
	Pianificare e organizzare la formazione continua all'interno e all'esterno dell'azienda per collaboratori e persone in formazione	2

<b>Esigenze</b>		<b>Tassonomia</b>
<b>Sviluppo di gruppi di lavoro</b>	Costituire e dirigere gruppi di lavoro in funzione delle competenze dei singoli collaboratori	3
	Accompagnare, dirigere e motivare collaboratori e gruppi di lavoro	3
	Permettere l'inserimento e l'integrazione di nuovi collaboratori	2
	Riconoscere caratteristiche particolare di individui con un diverso bagaglio culturale e coinvolgerli in una collaborazione costruttiva	3
	Reagire in modo adeguato a cambiamenti fisici o psichici dei collaboratori	2
<b>Gestione di situazioni conflittuali</b>	Comprendere cause e dinamica di conflitti e dedurre le relative misure o provvedimenti da adottare	3
	Riconoscere tempestivamente e superare le situazioni conflittuali	3
	Adottare, giustificare ed eseguire misure disciplinari	3

## 5.5 Modulo 5 Finanze

**Competenze** Le candidate / i candidati sono responsabili dell'attuazione delle basi giuridiche in contabilità. Utilizzano i principali strumenti finanziari e contabili e riconoscono le interrelazioni del Conto economico e del Bilancio. Collaborano all'allestimento del preventivo e ne sorvegliano l'evoluzione.

**Esame modulare** Esame scritto della durata minima di 1.5 ore

<b>Esigenze</b>		<b>Tassonomia</b>
<b>Contabilità finanziaria e aziendale</b>	Descrivere le basi legali, la struttura e la funzione della contabilità finanziaria	1
	Descrivere scopo e struttura del piano contabile	1
	Illustrare l'importanza della contabilità	1
	Descrivere obiettivi economico-finanziari come cifra d'affari, margine di contribuzione (direct costing), margine di utile lordo, utile e cash-flow	1
	Spiegare la contabilità analitica (contabilità dei costi) come sistema di gestione delle informazioni e di controllo	1
	Sorvegliare l'evoluzione del preventivo, controllare i costi e adottare eventuali misure correttive	2
	Allestire un confronto fra situazione effettiva e situazione contabile nel campo della cifra d'affari e adottare le misure necessarie in caso di importanti differenze	2
	Allestire l'inventario	2
<b>Calcolazione</b>	Descrivere la struttura delle calcolazioni	1
	Svolgere e spiegare calcolazioni preventive e calcolazioni di verifica (consuntive) per prodotti e servizi	2
<b>Bilancio e Conto economico</b>	Comprendere e spiegare la chiusura annuale con Bilancio e Conto economico	1
	Descrivere i diversi elementi del Bilancio e del Conto economico come pure la loro interrelazione	1
	Spiegare la natura e l'importanza degli indici finanziari; calcolare e interpretare semplici indici interni di uso corrente nel ramo professionale (es. acquisti, costo della merce, rotazione della merce in magazzino, vendite), analizzare l'economicità e dedurre misure conseguenti	3
<b>Allestimento di preventivi</b>	Collaborare attivamente in fase di allestimento, richiesta e valutazione del preventivo per il proprio campo di attività	2
	Redigere un preventivo chiaro e comprensibile dei costi per arredamento, utensili e apparecchi	2