

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

### **Chef de réception**

(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 (controlli delle competenze)</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 .....	4
<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 .....	5
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 Ricevimento, servizi, vendita .....	12
5.2	Modulo 2 Marketing e vendita (livello EPS) .....	13
5.3	Modulo 3 Organizzazione aziendale .....	14
5.4	Modulo 4 Direzione e conduzione .....	16
5.5	Modulo 5 Finanze (livello EPS) .....	18
5.6	Modulo base 6 Marketing e vendita I .....	19
5.7	Modulo base 7 Finanze I .....	20

### 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 chef de réception 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

---

#### **Moduli obbligatori**

Modulo 1 Ricevimento, servizi, vendita

Modulo 2 Marketing e vendita II

Modulo 3 Organizzazione aziendale

Modulo 4 Direzione e conduzione

Modulo 5 Finanze II

#### **Moduli base** (solo per candidati senza l'AFC di impiegato di commercio)

Modulo base 6 Marketing e vendita I

Modulo base 7 Finanze I

### 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 Ricevimento, servizi, vendita

Modulo 2 Marketing e vendita II

Modulo 3 Organizzazione aziendale

Modulo 4: Direzione e conduzione

Modulo 5 Finanze II

I candidati che non dispongono dell'AFC di impiegata / impiegato di commercio devono inoltre presentare i seguenti certificati di fine modulo:

Modulo base 6 Marketing e vendita I

Modulo base 7 Finanze I

### **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	inoltro 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 ricevimento e dell'amministrazione alberghiera 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 Ricevimento, servizi, vendita	60 min.			8
2 Caso pratico		180 min.		6
3 Colloquio professionale di economia aziendale			45 min.	3
4 Riflessione sull'apprendimento		allestito durante la preparazione		3
a) Dossier di riflessione sull'apprendimento				
b) Colloquio professionale			30 min.	
Totale	315 min.	60 min.	180 min.	75 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.

### **Ricevimento, servizi, vendita (esame pratico)**

Descrizione	Questa parte dell'esame comprende un colloquio professionale e un gioco di ruolo con due periti d'esame su diverse situazioni professionali come ricevimento, servizi, vendita.
Valutazione	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.

### **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 il front-office, il back-office, la pianificazione dell'offerta, l'organizzazione delle vendite, la pianificazione dell'impiego e 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 del ricevimento e dell'amministrazione alberghiera 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 di economia aziendale (orale)**

---

Descrizione	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 lavorativo del ricevimento e dell'amministrazione alberghiera (conformemente ai moduli da 2 a 5).
Valutazione	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)**

---

Descrizione	<p>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).</p> <p>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.</p>
Valutazione	<p>In base a criteri prestabiliti, sono valutate la presentazione, la quantità e la qualità (vedi documentazione per la riflessione sull'apprendimento).</p>

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

---

Descrizione	<p>Il colloquio 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.</p>
Valutazione	<p>Oltre alle competenze professionali sono valutate l'autostima, la capacità di giustificare, apprendere, adattare nonché la capacità di pensare in modo interdisciplinare.</p>

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

Le presenti direttive entrano in vigore il 1<sup>o</sup> gennaio 2012.

Esse si basano sul regolamento d'esame in vigore per chef de réception.

## 5 Allegati: descrizione dei moduli

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

### Moduli obbligatori

Modulo 1 Ricevimento, servizi, vendita

Modulo 2 Marketing e vendita II

Modulo 3 Organizzazione aziendale

Modulo 4 Direzione e conduzione

Modulo 5 Finanze II

**Moduli base** (solo per candidate e candidati senza l'AFC di impiegata / impiegato di commercio)

Modulo base 6 Marketing e vendita I

Modulo base 7 Finanze I

### 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 giustificateela in modo dettagliato</li></ul>

## Informazioni generali concernenti i moduli

<b>Tipo di modulo</b>	Modulo obbligatorio
<b>Livello</b>	Esame di professione UFFT
<b>Condizioni preliminari</b>	Formazione professionale di cuoca AFC / cuoco AFC assolta oppure formazione equivalente assolta
<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.

### Osservazione

Le candidate e i candidati che **hanno assolto** la formazione commerciale di base come impiegata / impiegato di commercio AFC dispongono già di buone competenze nei campi del marketing e delle finanze. In entrambi questi campi, agli chef de réception sono richieste esigenze piuttosto elevate. Per questo motivo, i moduli Marketing II e Finanze II corrispondono al livello di esame professionale superiore.

Le candidate e i candidati che **non hanno assolto** la formazione commerciale di base come impiegata / impiegato di commercio AFC acquisiscono le competenze necessarie richieste tramite i due moduli base Marketing I e Finanze I (livello di esame di professione).

## 5.1 Modulo 1 Ricevimento, servizi, vendita

<b>Competenze</b>	<p>Le candidate e i candidati sono in grado di</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pianificare tutti i lavori nel campo del ricevimento, della conciergerie e della cassa ed eseguirli e sorvegliarli in modo indipendente;</li> <li>- distinguere le relazioni contrattuali con gli agenti di viaggio e valutarle in base alle condizioni quadro dell'azienda;</li> <li>- descrivere diritti e doveri derivanti dal contratto di lavoro.</li> </ul> <p>Le competenze vengono acquisite in modo interdisciplinare e si basano sulle conoscenze e capacità elaborate nei moduli di carattere economico-aziendale.</p>
-------------------	---

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

Esigenze	Tassonomia	
<b>Assistenza degli ospiti</b>	Accettare riserve, organizzare e svolgere il check-in e il check-out degli ospiti	3
	Elencare e applicare le regole fondamentali della consulenza e dell'assistenza degli ospiti	2
	Illustrare le disposizioni del contratto di albergo e adottare le rispettive decisioni in base a situazioni della pratica aziendale quotidiana	3
	Accogliere reclami in modo professionale, cercare soluzioni orientate agli ospiti e all'azienda, documentarle e valutarle	3
<b>Contabilità degli ospiti ed elaborazione di informazioni</b>	Spiegare struttura e scopo della contabilità aziendale relativa agli ospiti in base a esempi di registrazioni contabili prestabilite e spiegare, con l'aiuto di esempi, l'ulteriore elaborazione della chiusura giornaliera e mensile	1
	Con l'esempio di un tipo d'albergo, determinare possibili campi relativi a cifra d'affari e frequenza che devono essere rilevati statisticamente	2
	Elaborare e trasmettere a terzi informazioni aziendali	2
<b>Organizzazione dell'offerta</b>	Distinguere fra prestazioni principali e prestazioni accessorie nonché fra prestazioni di servizio e prestazioni in natura	2
	Con l'aiuto di esempi propri elencare aspetti economico-aziendali e di politica del ramo nella formazione dei prezzi concernenti l'alloggio	3
	Descrivere la gestione della capacità produttiva, stabilire e applicare criteri secondo direttive	2
	Descrivere l'organizzazione di eventi	1
<b>Cooperazione con agenti di viaggio</b>	Tramite esempi prestabiliti spiegare le forme usuali di collaborazione con agenti di viaggio e presentare la corrispondente procedura amministrativa con l'ospite e l'agente di viaggio / operatore turistico	1
	Valutare vantaggi e svantaggi di una collaborazione con agenti di viaggio in base a dati aziendali prestabiliti	3
<b>Reclutamento di collaboratori</b>	Descrivere scopo e importanza della politica aziendale in materia di collaboratori	2
	Determinare e attuare misure nel campo del reclutamento di collaboratori	2
	Distinguere i tipi di stipendio e i sistemi di retribuzione specifici del ramo professionale e spiegarne il calcolo	1
	Sviluppare certificati di lavoro per il proprio campo di lavoro partendo da esempi oppure adattare modelli esistenti	2

## 5.2 Modulo 2 Marketing e vendita (livello II)

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

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

Esigenze		Tassonomia
<b>Gestione delle innovazioni e delle idee</b>	Riconoscere tendenze e bisogni di clienti e ospiti, elaborare nuove idee e soluzioni innovative e attuarle sotto forma di soluzioni adatte al mercato	3
<b>Programma di marketing</b>	Elencare le possibilità di osservazione pratica del mercato e pianificare misure pratiche (benchmarking)	2
	Leggere e interpretare statistiche, indici e ricerche di mercato	3
	Descrivere obiettivi legati alla produttività come offerte e servizi, posizione sul mercato e relazioni con i clienti dell'azienda	1
	Descrivere i segmenti di clientela nel ramo della ristorazione	1
	Descrivere tipici sistemi di distribuzione e illustrarne vantaggi e svantaggi per diversi tipi di aziende nonché la loro utilità per gli ospiti	1
	Riconoscere le strategie di marketing e spiegarle con l'aiuto di esempi	1
	Collaborare allo sviluppo di programmi di marketing per l'azienda	2
	Spiegare il posizionamento regionale e concettuale delle aziende sul mercato utilizzando esempi propri	1
	Riconoscere e descrivere effetti e conseguenze sul marketing delle misure di gestione della qualità	1
<b>Misure di marketing</b>	Allestire il piano per attuare un programma di marketing per la propria azienda o per un settore parziale	2
	Organizzare, giustificare e valutare misure di marketing sulla base di programmi di marketing per l'azienda	3
	Stabilire i prezzi sulla base di diverse direttive	2
	Collaborare alla pianificazione della pubblicità nei mezzi di comunicazione per l'azienda	2
	Valutare e attuare un piano pubblicitario	2
	Pianificare e attuare misure di incentivazione e misure di promozione delle vendite	2
	Riconoscere le possibilità di distribuzione e pianificare misure per la loro applicazione	2
<b>Vendita</b>	Pianificare, svolgere e valutare colloqui di informazione, consulenza e vendita	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, coinvolgendo i 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 ed 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 delle 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

Esigenze	Tassonomia	
<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

<b>Esigenze</b>	<b>Tassonomia</b>	
<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
	Favorire 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 (livello II)

**Competenze** Le candidate / i candidati dispongono di ampie conoscenze dei fondamenti in campo finanziario e le sanno applicare concretamente nel loro ramo. Essi comprendono le basi della politica finanziaria, della contabilità finanziaria, della contabilità aziendale (contabilità analitica o dei costi), della calcolazione e della pianificazione finanziaria. Sono in grado di allestire conti economici a più stadi e calcoli di redditività.

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

Esigenze		Tassonomia
<b>Politica finanziaria</b>	Interpretare una semplice politica finanziaria e trarne conclusioni per il proprio campo di responsabilità	3
<b>Contabilità finanziaria</b>	Spiegare e interpretare la chiusura annuale con Bilancio e Conto economico	3
	Valutare la chiusura annuale in rapporto a capacità di rendimento, sicurezza finanziaria e liquidità	3
	Spiegare l'importanza della delimitazione in costi fissi e costi variabili e allestire il calcolo dei margini di contribuzione (direct costing)	2
	Spiegare l'importanza delle riserve occulte	1
	Spiegare l'importanza degli indici finanziari, calcolare e interpretare indici di uso corrente nel ramo professionale come il grado di liquidità, il grado di autofinanziamento, EBIT (utile al lordo degli oneri finanziari e fiscali), il risultato d'esercizio, il cash flow, l'utile / la perdita	3
	Riconoscere la necessità di agire nella situazione finanziaria, dedurre e attuare misure economico-aziendali appropriate per il proprio campo di attività	3
<b>Contabilità analitica o dei costi</b>	Allestire il calcolo del risultato in base al piano dei conti di uso corrente nel ramo professionale (contabilità aziendale)	2
	Distinguere e calcolare costi fissi e costi variabili	2
	Distinguere le principali delimitazioni figurative (interessi, salari)	2
	Spiegare il funzionamento del calcolo del punto morto	1
	Descrivere l'importanza dei margini di contribuzione (direct costing)	1
	Spiegare la contabilità per centri di profitto	1
<b>Calcoli di pianificazione</b>	Allestire preventivi	3
	Spiegare il piano finanziario e il piano di liquidità	1
	Calcolare e richiedere progetti di investimento e giustificarne la necessità	3

## 5.6 Modulo base 6 Marketing e vendita I

**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

## 5.7 Modulo base 7 Finanze I

**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