



Campo di qualificazione «Conoscenze professionali»
Impiegata in comunicazione alberghiera AFC/
Impiegato in comunicazione alberghiera AFC

Linee guida per l'elaborazione degli esami 2023 a 2025

Indice

1	Introduzione	1
1.1	Principi dell'esame scritto «Conoscenze professionali»	1
1.2	Entità e ponderazione delle singole parti d'esame secondo l'OFPr	1
1.3	Mezzi ausiliari	1
1.4	Utilizzo delle linee guida.....	1
2	Parte 1 dell'esame (60 minuti, closed book)	2
2.1	Situazione iniziale, impiego dei CCO e degli obiettivi di valutazione (OV)	2
3	Parte 2 dell'esame (120 minuti, open book)	5
3.1	Situazione iniziale, impiego dei CCO e degli obiettivi di valutazione (OV)	5

1 Introduzione

1.1 Principi dell'esame scritto «Conoscenze professionali»

Al paragrafo «Procedura di qualificazione», l'Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base Impiegata in comunicazione alberghiera/Impiegato in comunicazione alberghiera con attestato federale di capacità (AFC) specifica che la parte d'esame «Conoscenze professionali» dura tre ore e prevede la verifica dei seguenti «Campi di competenze operative»:

CCO 1 Consulenza e assistenza agli ospiti e ai partner

CCO 2 Ideazione e organizzazione di misure di marketing e cooperazioni

CCO 3 Organizzazione e applicazione di processi amministrativi.

Dalla procedura di qualificazione deve emergere se, al termine della formazione di base, le competenze previste dal profilo di qualificazione siano state acquisite e quale sia il loro livello qualitativo. Per tale motivo, l'esame «Conoscenze professionali» è strutturato in modo da permettere alle candidate e ai candidati di dimostrare, in base a situazioni concrete, come comunicano, pianificano, sviluppano, risolvono problemi, forniscono prestazioni di servizi e come agiscono con successo.

Nella **Parte 1 dell'esame**, le candidate e i candidati dimostrano di padroneggiare i fondamenti delle competenze richieste. Questa parte dell'esame viene svolta **senza mezzi ausiliari** («closed book examination»).

Nella **Parte 2 dell'esame**, oltre a dar prova delle competenze acquisite, le candidate e i candidati illustrano anche approcci creativi di soluzione applicabili nella vita professionale. È consentito utilizzare **sia il materiale didattico impiegato nelle lezioni sia le documentazioni elaborate** («open book examination»).

1.2 Entità e ponderazione delle singole parti d'esame secondo l'OFPr

Voce	Campi di competenze operative	Durata complessiva delle due parti d'esame	Ponderazione
1	Consulenza e assistenza agli ospiti e ai partner	70 min.	40%
2	Ideazione e organizzazione di misure di marketing e cooperazioni	40 min.	20%
3	Organizzazione e applicazione di processi amministrativi	70 min.	40%

Le «Disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale» riportano le competenze operative in modo dettagliato. Entrambe le parti d'esame contengono domande relative a tutti 3 voci; unica eccezione sono le lingue straniere la cui verifica avviene nella parte 2 dell'esame.

1.3 Mezzi ausiliari

Per ogni parte dell'esame, vengono formulate un'azienda campione e una situazione iniziale. I compiti d'esame fanno riferimento a queste descrizioni.

Nella parte 2 dell'esame è consentito l'utilizzo senza restrizioni di un portatile o di un tablet (con Internet). I compiti sono risolvibili senza ausili digitali. Eventuali problemi tecnici non danno perciò diritto a un apparecchio sostitutivo o a una interruzione dell'esame.

1.4 Utilizzo delle linee guida

Le presenti linee guida conferiscono una struttura alle due parti d'esame e, a mo' di filo conduttore, accompagnano attraverso le singole parti d'esame. In base ai temi di apprendimento elencati nel programma quadro d'insegnamento, la commissione d'esame stabilisce ogni anno nuove priorità riguardo alle competenze operative da esaminare. A tale scopo, la selezione delle competenze operative si orienta per entrambe le parti d'esame alle durate e alla ponderazione indicate al punto 1.2.

2 Parte 1 dell'esame (60 minuti, closed book)

2.1 Situazione iniziale, impiego dei CCO e degli obiettivi di valutazione (OV)

Situazione iniziale: «Siamo un albergo di medie dimensioni in una zona rurale e offriamo strutture per le vacanze e il tempo libero»		
	OV	Breve descrizione
		Comunicare con empatia
☐	1.1.1	Spiegare le peculiarità e le abitudini specifiche dei paesi (C2)
☐	1.1.2	Spiegare le basi della comunicazione (C2)
☐	1.1.3	Descrivere le caratteristiche dei colloqui di consulenza, vendita, feedback e dei colloqui concernenti reclami (C2)
☐	1.1.4	Analizzare situazioni di comunicazione tipiche (C4)
☐	1.1.5	Dedurre proposte di miglioramento (C4)
☐	1.1.7	Interpretare le caratteristiche di un'albergatrice/un albergatore (C2)
☐	1.4.6	Descrivere le fasi del colloquio di consulenza e vendita (C2)
☐	1.4.7	Descrivere le offerte o proposte dell'azienda (C2)
☐	1.5.1	Descrivere le fasi di un colloquio concernente un reclamo (C2)
☐	1.5.2	Valutare le situazioni di colloquio (C4)
☐	1.5.3	Dedurre misure e provvedimenti (C4)
☐	1.5.4	Sfruttare un feedback positivo (C2)
☐	1.5.5	Spiegare come gestire il feedback positivo e negativo degli ospiti (C2)
☐	1.5.6	Spiegare delle piattaforme di valutazione (C2)
☐	2.1.4	Descrivere le offerte (C2)
☐	2.1.5	Confrontare le offerte (C4)
☐	2.2.1	Creare testi, immagini e grafici (C3)
☐	2.2.3	Attuare i diritti di usufrutto delle fonti (diritto d'autore) (C3)
☐	2.2.4	Descrivere forme e gruppi target per supporti d'informazione (C2)
☐	2.2.5	Creare supporti d'informazione (C3)
☐	3.2.1	Descrivere il processo relativo alle richieste presentate da ospiti e partner (C2)
☐	3.2.2	Preparare documenti interni ed esterni (C3)
☐	3.2.3	Redigere documenti interni ed esterni (C3)
☐	3.2.4	Utilizzare sistemi di archiviazione (C3)

	OV	Breve descrizione
		Eseguire lavori amministrativi
☐	1.4.4	Descrivere il check-in (C2)
☐	1.4.5	Descrivere il check-out (C2)
☐	2.2.2	Allestire lucidi e presentazioni (C3)
☐	2.3.1	Allestire uno strumento per la soddisfazione degli ospiti (C3)
☐	3.1.4	Registrare dati e informazioni (C3)
☐	3.1.5	Gestire dati e informazioni (C3)
☐	3.1.6	Assicurare dati e informazioni (C3)
☐	3.1.7	Mettere a disposizione dei reparti i dati (C3)
☐	3.1.8	Applicare le prescrizioni sulla protezione e la sicurezza dei dati (C3)
☐	3.1.9	Applicare le fasi del processo amministrativo (C3)
☐	3.2.7	Posta in entrata e posta in uscita (C2)
		Organizzare in modo strutturato
☐	1.2.3	Descrivere i profili di requisiti per funzioni o posti di lavoro (C2)
☐	1.2.4	Descrivere i processi aziendali (C2)
☐	1.2.5	Spiegare i punti di collegamento (C2)
☐	1.2.6	Descrivere gli obiettivi, il contenuto e l'impiego del mansionario, della descrizione della funzione o del posto di lavoro e la diagramma delle funzioni (C2)
☐	1.4.11	Spiegare l'importanza dell'ambiente (C2)
☐	1.4.12	Spiegare le possibilità d'impiego dell'ambiente e gli effetti auspicati (C2)
☐	1.4.13	Descrivere le possibilità per creare e organizzare un ambiente (C2)
		Pietanze e bevande in funzione degli ospiti
☐	1.3.1	Descrivere i gruppi di bevande (C2)
☐	1.3.2	Descrivere le caratteristiche dei gruppi di derrate (C2)
☐	1.3.4	Determinare i metodi di cottura (C4)
☐	1.3.5	Spiegare i principi nutrizionali (C2)
☐	1.3.6	Illustrare una sana alimentazione e la salute umana (C2)
☐	1.4.1	Spiegare la mise en place (C2)
☐	1.4.3	Descrivere le regole fondamentali del servizio (C2)

	OV	Breve descrizione
		Pianificare in modo efficiente
☐	3.4.1	Descrivere gli elementi basilari della gestione delle risorse umane (HRM) (C2)
		Eseguire calcolazioni in modo mirato
☐	3.3.7	Calcolare diverse offerte o proposte (C4)

3 Parte 2 dell'esame (120 minuti, open book)

3.1 Situazione iniziale, impiego dei CCO e degli obiettivi di valutazione (OV)

Situazione iniziale: «Siamo un albergo di città che ospita regolarmente congressi e seminari internazionali»		
	OV	Breve descrizione
		Comunicare con empatia
☐	1.1.1	Spiegare le peculiarità e le abitudini specifiche dei paesi (C2)
☐	1.1.3	Descrivere le caratteristiche dei colloqui di consulenza, vendita, feedback e dei colloqui concernenti reclami (C2)
☐	1.1.4	Analizzare situazioni di comunicazione tipiche (C4)
☐	1.1.5	Dedurre proposte di miglioramento (C4)
☐	1.1.6	Giustificare i fattori dell'immagine personale (C2)
☐	1.1.7	Interpretare le caratteristiche di un'albergatrice/un albergatore (C2)
☐	1.4.6	Descrivere le fasi del colloquio di consulenza e vendita (C2)
☐	1.4.7	Descrivere le offerte o proposte dell'azienda (C2)
☐	1.5.1	Descrivere le fasi di un colloquio concernente un reclamo (C2)
☐	1.5.2	Valutare le situazioni di colloquio (C4)
☐	1.5.3	Dedurre misure e provvedimenti (C4)
☐	1.5.4	Sfruttare un feedback positivo (C2)
☐	1.5.5	Spiegare come gestire il feedback positivo e negativo degli ospiti (C2)
☐	1.5.6	Spiegare delle piattaforme di valutazione (C2)
☐	2.1.4	Descrivere le offerte (C2)
☐	2.1.5	Confrontare le offerte (C4)
☐	2.2.1	Creare testi, immagini e grafici (C3)
☐	2.2.3	Attuare i diritti di usufrutto delle fonti (diritto d'autore) (C3)
☐	2.2.4	Descrivere forme e gruppi target per supporti d'informazione (C2)
☐	2.2.5	Creare supporti d'informazione (C3)
☐	3.2.1	Descrivere il processo relativo alle richieste presentate da ospiti e partner (C2)
☐	3.2.2	Preparare documenti interni ed esterni (C3)
☐	3.2.3	Redigere documenti interni ed esterni (C3)
☐	3.2.4	Utilizzare sistemi di archiviazione (C3)
☐	3.2.5	Pianificare eventi interni (C3)

	OV	Breve descrizione
		Eseguire lavori amministrativi
☐	1.4.4	Descrivere il check-in (C2)
☐	1.4.5	Descrivere il check-out (C2)
☐	2.1.1	Descrivere i bisogni e le preferenze di valori per segmenti di ospiti (C2)
☐	2.1.2	Valutare le tendenze (C6)
☐	2.1.3	Sviluppare prodotti per offerte o proposte selezionate (C5)
☐	2.2.2	Allestire lucidi e presentazioni (C3)
☐	2.3.1	Allestire uno strumento per la soddisfazione degli ospiti (C3)
☐	3.1.1	Trattare casi giuridici (C3)
☐	3.1.2	Descrivere diritti e doveri (C2)
☐	3.1.3	Descrivere l'acquisto di materiale d'ufficio (C2)
☐	3.1.4	Registrare dati e informazioni (C3)
☐	3.1.5	Gestire dati e informazioni (C3)
☐	3.1.6	Assicurare dati e informazioni (C3)
☐	3.1.7	Mettere a disposizione dei reparti i dati (C3)
☐	3.1.8	Applicare le prescrizioni sulla protezione e la sicurezza dei dati (C3)
☐	3.1.9	Applicare le fasi del processo amministrativo (C3)
☐	3.2.8	Utilizzare apparecchiature tecniche nel settore alberghiero (C3)
		Organizzare in modo strutturato
☐	1.2.1	Descrivere l'organizzazione strutturale (C2)
☐	1.2.2	Rappresentare forme d'organigramma (C3)
☐	1.2.4	Descrivere i processi aziendali (C2)
☐	1.2.5	Spiegare i punti di collegamento (C2)
☐	1.2.6	Descrivere gli obiettivi, il contenuto e l'impiego del mansionario, della descrizione della funzione o del posto di lavoro e la diagramma delle funzioni (C2)
☐	1.2.7	Spiegare pianificazioni (C2)
		Pietanze e bevande in funzione degli ospiti
☐	1.3.1	Descrivere i gruppi di bevande (C2)
☐	1.3.2	Descrivere le caratteristiche dei gruppi di derrate (C2)
☐	1.3.6	Illustrare una sana alimentazione e la salute umana (C2)

	OV	Breve descrizione
		Pianificare in modo efficiente
☐	3.4.1	Descrivere gli elementi basilari della gestione delle risorse umane (HRM) (C2)
		Eseguire calcolazioni in modo mirato
☐	3.3.1	Tenere una semplice contabilità a partita doppia (C3)
☐	3.3.2	Allestire una semplice contabilità a partita doppia (C3)
☐	3.3.3	Calcolare l'imposta sul valore aggiunto (IVA) (C3)
☐	3.3.7	Calcolare diverse offerte o proposte (C4)
☐	3.3.8	Calcolare il punto morto (break-even-point) (C4)
☐	3.5.1	Spiegare indici e le possibilità per influenzarli (C2)
☐	3.5.2	Calcolare indici (C3)
☐	3.5.3	Interpretare indici (C4)
☐	3.5.4	Sviluppare misure volte a migliorare gli indici dell'azienda (C5)
		Lingue straniere
☐	3.6.1	Allestire semplici testi orientati alla pratica professionale (seconda lingua nazionale) (C3)
☐	3.6.2	Redigere semplici testi (seconda lingua nazionale) (C3)
☐	3.6.3	Riprodurre il senso di semplici testi (seconda lingua nazionale) (C3)
☐	3.7.1	Allestire semplici testi orientati alla pratica professionale (inglese) (C3)
☐	3.7.2	Redigere semplici testi (inglese) (C3)
☐	3.7.3	Riprodurre il senso di semplici testi (inglese) (C3)

