

# **Direttive** concernenti l'esame professionale superiore

## **Capo della ristorazione collettiva**

(sistema modulare con esame finale)

### **Organo responsabile**

Hotel & Gastro *formation*

SVG / ASV Schweizer Verband für Spital-, Heim- und Gemeinschaftsgastronomie /  
Associazione svizzera per il vitto in comune

### **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 modulo 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 Ristorazione collettiva .....	12
5.2	Modulo 2 Marketing e vendita .....	13
5.3	Modulo 3 Organizzazione aziendale .....	14
5.4	Modulo 4 Direzione e conduzione.....	15
5.5	Modulo 5 Finanze.....	16
5.6	Modulo 6 Economia e diritto.....	17

### Osservazione

Ogni designazione al maschile sottintende sempre anche quella femminile.

# 1 Introduzione

## 1.1 Scopo delle direttive

---

Le presenti direttive per l'esame professionale superiore di capo della ristorazione collettiva 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 collettiva

Modulo 2 Marketing e vendita

Modulo 3 Organizzazione aziendale

Modulo 4 Direzione e conduzione

Modulo 5 Finanze

Modulo 6 Economia e diritto

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 1.5 ore 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) oppure [www.svg.ch](http://www.svg.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 modulo necessari**

---

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

Modulo 1 Ristorazione collettiva

Modulo 2 Marketing e vendita

Modulo 3 Organizzazione aziendale

Modulo 4 Direzione e conduzione

Modulo 5 Finanze

Modulo 6 Economia e diritto

### **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), [www.svg.ch](http://www.svg.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
2 mesi prima dell'inizio dell'esame finale	inoltrato del lavoro scritto di diploma
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 professionale superiore 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 professionale superiore è necessaria l'esperienza pratica. Solo chi dispone di una pratica professionale completa e solide conoscenze nel campo del capo della ristorazione collettiva sarà in grado di soddisfare le esigenze dell'esame.

L'esame comprende le seguenti parti intermodulari e dura:

Parte d'esame	scritto	orale	Ponderazione
1 Lavoro di diploma	allestito durante la preparazione		3
2 Discussione del lavoro di diploma			1
a) Presentazione		15 min	
b) Colloquio professionale		30 min.	
3 Caso pratico	240 min.		2
4 Colloquio professionale concernente pianificazione, arredamento e ristorazione		45 min	2
5 Colloquio professionale di economia aziendale		45 min.	2
Totale	375 min.	240 min.	135 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.

### **Lavoro di diploma: analisi aziendale concernente la ristorazione collettiva (scritto)**

<b>Descrizione</b>	Come parte dell'esame di analisi aziendale concernente la ristorazione collettiva, nel periodo tra la decisione in merito all'ammissione e l'inizio dell'esame i candidati devono inoltrare un lavoro scritto di diploma. Esso deve comprendere un'analisi della situazione organizzativa e tecnico-produttiva di un'azienda della gastronomia di ospedali, case per anziani, istituti di cura o della ristorazione collettiva incluse proposte di ottimizzazione e considerazioni sull'economicità. La scelta dell'azienda da analizzare spetta ai candidati. Su mandato della commissione GQ, Hotel & Gastro <i>formation</i> fornisce ai candidati le indicazioni necessarie per svolgere il lavoro (estensione, ampiezza e livello di profondità della soluzione proposta, dati, scadenze, posizioni del compito da svolgere, requisiti ecc.).
<b>Valutazione</b>	Il lavoro di diploma è corretto e valutato da due periti d'esame. La valutazione verte su contenuto (riferimento alla realtà e fattibilità, potenziali), struttura e rappresentazione.

### **Discussione del lavoro di diploma (orale)**

<b>Descrizione</b>	Questa parte dell'esame comprende una presentazione del lavoro di diploma e un rispettivo colloquio professionale con due periti d'esame (domande, contenuti, procedura seguita, risultati raggiunti) nonché altri temi concernenti la ristorazione collettiva.
<b>Valutazione</b>	Oltre alle competenze professionali vengono valutate la capacità di presentare contenuti professionali, risolvere problemi, la capacità di giustificare e argomentare, conoscenze specifiche, creatività e indipendenza.

### **Caso pratico (scritto)**

---

<b>Descrizione</b>	<p>Nell'ambito di un caso pratico completo vengono esaminati parzialmente i seguenti campi tematici: ristorazione collettiva, marketing e vendita, organizzazione aziendale, conduzione e direzione nonché finanze. L'esame di questa materia d'esame si svolge in modo interdisciplinare sulla base dello stesso progetto.</p> <p>Con il suo lavoro d'esame il candidato deve comprovare di disporre delle conoscenze necessarie in materia di tecnica della produzione e di economia aziendale che gli permettono di assumere la direzione della produzione di cucina e della ristorazione nell'intera gamma di aziende della ristorazione collettiva.</p> <p>Come base per il caso pratico viene considerata la situazione di una o più aziende della ristorazione collettiva per la quale il candidato deve elaborare proposte di miglioramento importanti per il futuro dei campi tematici appena menzionati.</p> <p>Di norma, nell'impostazione dei compiti da svolgere, i periti d'esame si basano sulle esigenze della pratica professionale. Compiti e domande d'esame verificano innanzitutto la capacità di applicare le conoscenze specifiche in situazioni concrete e riferite alla pratica professionale.</p>
<b>Valutazione</b>	<p>I documenti scritti sono corretti e valutati da due periti d'esame. Oltre alle competenze professionali viene valutata la capacità di pianificare, organizzare e strutturare i lavori e di adattarsi a una nuova situazione. Dei documenti di lavoro allestiti sono valutati il contenuto, la struttura e la rappresentazione.</p>

### **Colloquio professionale concernente pianificazione, arredamento e ristorazione (orale)**

---

<b>Descrizione</b>	<p>Questa parte dell'esame comprende un colloquio professionale con due periti d'esame concernente pianificazione, arredamento e ristorazione in aziende della ristorazione collettiva (conformemente al modulo 1).</p>
<b>Valutazione</b>	<p>Oltre alle competenze professionali vengono valutate la capacità di presentare contenuti professionali, risolvere problemi, la capacità di giustificare e argomentare, conoscenze specifiche, creatività e indipendenza.</p>

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

---

<b>Descrizione</b>	<p>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 della ristorazione collettiva (conformemente ai moduli da 2 a 6).</p>
<b>Valutazione</b>	<p>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.</p>

## **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 capo della ristorazione collettiva.

## 5 Allegati: descrizione dei moduli

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

Modulo 1 Ristorazione collettiva

Modulo 2 Marketing e vendita

Modulo 3 Organizzazione aziendale

Modulo 4 Direzione e conduzione

Modulo 5 Finanze

Modulo 6 Economia e diritto

### 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 giustificate la in modo dettagliato</li></ul>

## Informazioni generali concernenti i moduli

<b>Tipo di modulo</b>	Modulo obbligatorio
<b>Livello</b>	Esame professionale superiore UFFT
<b>Condizioni preliminari</b>	Esame di professione come - capo cuoco, cuoco della gastronomia o cuoco d'ospedale, casa per anziani, istituto di cura o della ristorazione collettiva - responsabile della ristorazione - capo del settore alberghiero-economia domestica - chef de réception - oppure formazione equipollente nonché esperienza pluriennale con funzione di quadro nella ristorazione
<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 collettiva

<b>Competenze</b>	<p>Le candidate / i candidati dispongono di ampie e approfondite conoscenze del settore e sono in grado di applicarle in modo esteso e approfondito.</p> <p>Sono in grado di valutare l'organizzazione strutturale e procedurale di un'azienda della ristorazione collettiva ed elaborano proposte di miglioramento. In base alle condizioni aziendali valutano le procedure di produzione e le adattano in caso di necessità.</p> <p>In questo modulo le competenze vengono acquisite in modo interdisciplinare e si basano sulle conoscenze e capacità elaborate nei moduli di carattere economico-aziendale.</p>
<b>Esame modulare</b>	Esame scritto della durata di almeno 1.5 ore

Esigenze		Tassonomia
<b>Pianificazione</b>	Allestire un programma aziendale come base per la conduzione di un'azienda della ristorazione collettiva	3
	Analizzare, valutare e ottimizzare lo sfruttamento degli spazi	3
	Analizzare, valutare e ottimizzare la distribuzione di pietanze	3
	Elaborare e presentare criteri di requisiti per decisioni concernenti gli investimenti	3
	Pianificare la ripartizione degli spazi e l'arredamento ottimali	3
	Leggere e interpretare le basi della pianificazione	3
	Pianificare, organizzare, analizzare, valutare e ottimizzare procedure di lavoro pertinenti ed economicamente efficienti conformemente al programma aziendale	3
	Spiegare disposizioni legali e ausili per la pianificazione	1
<b>Produzione</b>	Spiegare procedure di produzione e i rispettivi campi d'impiego	1
	Collaborare all'organizzazione di flussi di produzione conformemente al programma aziendale	3
	Analizzare, valutare e combinare l'impiego di macchine / apparecchiature o utensili	3
	Descrivere i requisiti richiesti agli utensili e agli apparecchi specifici dell'azienda nonché al piccolo inventario	1
<b>Punto di vendita</b>	Spiegare la vendita e i sistemi di distribuzione	3
	Scegliere e impiegare i tipi di incasso e i sistemi di cassa conformemente al programma aziendale	3
<b>Informatica</b>	Descrivere le possibilità d'impiego dell'informatica nella pianificazione aziendale	1
	Definire le esigenze relative ai bisogni di informatica specifici di aziende attive nella ristorazione collettiva e valutare i sistemi corrispondenti	2
<b>Gestione economica del materiale</b>	Stabilire criteri di approvvigionamento e un programma degli acquisti per la propria azienda	3
	Analizzare, valutare e ottimizzare le procedure di immagazzinamento e distribuzione	3
	Spiegare e utilizzare gli strumenti per un'efficiente gestione della merce	3
	Elaborare e attuare un programma di smaltimento	3
<b>Pulizia e igiene</b>	Elaborare e attuare un programma concernente l'igiene tenendo conto delle disposizioni legali	3
	Stabilire e attuare l'organizzazione della pulizia	3

## 5.2 Modulo 2 Marketing e vendita

**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 conformi 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 dispongono di ampie conoscenze del settore e sono in grado di applicarle concretamente. Conoscono i fondamenti della gestione della qualità in azienda e li applicano correttamente. Esaminano la situazione dell'azienda in merito a sicurezza, igiene, approvvigionamento e smaltimento dei rifiuti e propongono misure di miglioramento.

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

Esigenze		Tassonomia
<b>Gestione della qualità e dei processi</b>	Definire, attuare, misurare, valutare, confrontare processi di gestione (processi di pianificazione, conduzione e controllo), processi fondamentali e processi di supporto. Dedurne le necessarie misure e strutture tenendo conto dei rispettivi punti di collegamento	3
	Stabilire, attuare e sorvegliare compiti e strumenti di gestione della qualità in azienda	3
	Determinare, misurare, correggere e ottimizzare la qualità dei prodotti e servizi (standard di qualità)	3
<b>Organizzazione strutturale</b>	Interpretare principi aziendali, sviluppare e attuare conseguenti misure dell'organizzazione strutturale nel proprio campo di lavoro	3
<b>Gestione di progetti</b>	Pianificare e gestire progetti oppure collaborare con competenza alla loro realizzazione pratica	3
	Utilizzare metodi e strumenti della gestione di progetti per compiti di pianificazione aziendale	3
<b>Comunicazione e informazione</b>	Comunicare e argomentare con diversi gruppi di interesse interni ed esterni come ad esempio direzione aziendale, collaboratori, clienti, ospiti, fornitori, specialisti in campo edilizio, autorità e mezzi di comunicazione	3
	Stabilire le strutture per l'informazione e utilizzare ragionevolmente i mezzi di comunicazione	2
	Procurarsi, valutare e scambiare informazioni nonché allestire, assicurare e archiviare documenti	3
<b>Infrastruttura</b>	Stabilire i requisiti di spazi e locali con riferimento ai punti di collegamento nell'azienda e a processi aziendali ottimali	3
<b>Sicurezza aziendale</b>	Elaborare, attuare e sorvegliare programmi per la sicurezza aziendale e del lavoro nonché per la protezione della salute rispettando le disposizioni legali	3
	Introdurre e sorvegliare direttive legali e aziendali per la sicurezza delle informazioni e per la protezione dei dati nel proprio campo di lavoro	3
	Descrivere e sorvegliare la gestione dei rischi	2
<b>Ecologia</b>	Sulla base delle direttive legali, pianificare e attuare in modo economicamente ed ecologicamente sostenibile i processi aziendali dall'approvvigionamento fino allo smaltimento dei rifiuti	3
	Pianificare e attuare l'impiego efficiente ed ecologico delle risorse	3

## 5.4 Modulo 4 Direzione e conduzione

<b>Competenze</b>	<p>Le candidate / i candidati dispongono di ampie conoscenze dei fondamenti nel campo della conduzione (psicologia compresa) e le sanno applicare concretamente a dipendenza della situazione.</p> <p>Considerano la conduzione dei collaboratori come componente essenziale di un'efficace direzione aziendale e attuano i fondamenti della moderna tecnica di conduzione nel proprio campo di lavoro.</p>
<b>Esame modulare</b>	Esame scritto della durata di almeno 1.5 ore

<b>Esigenze</b>		<b>Tassonomia</b>
<b>Conduzione e comunicazione</b>	Interpretare le linee direttrici dell'azienda, pianificare e attuare conseguenti misure nella conduzione dei collaboratori	3
	Spiegare, con l'aiuto di esempi, le basi dell'organizzazione strutturale come ad esempio organigrammi, compresi profili di gruppo, profili di requisiti con input	1
	Spiegare il valore significativo dell'informazione e della comunicazione e descrivere le corrispondenti misure	1
	Conoscere, elaborare e impiegare in modo mirato gli strumenti di conduzione come ad esempio delega, assegnazione di compiti, controllo, qualificazione, incentivi e sanzioni	2
<b>Pianificazione dei collaboratori</b>	Pianificare il fabbisogno e l'assunzione di collaboratori, effettuare la selezione di collaboratori	2
	Chiedere o disporre disdette del rapporto di lavoro, preparare l'uscita di collaboratori e allestire certificati di lavoro	2
<b>Promozione e formazione continua dei collaboratori</b>	Riconoscere capacità, potenziali di sviluppo e bisogni di collaboratori e persone in formazione, pianificare e avviare la loro ulteriore qualifica	3
	Valutare l'utilità aziendale, professionale e personale delle misure d'incentivazione per lo sviluppo dei collaboratori	3
<b>Amministrazione del personale</b>	Spiegare stipendi e assicurazioni sociali	1
	Descrivere i processi presenti nell'amministrazione del personale	1
<b>Psicologia</b>	Spiegare l'importanza dei motivi umani e le corrispondenti possibilità d'influsso e illustrare le corrispondenti misure	1
	Riconoscere particolari fattori di stress fisico e psichico e adottare misure appropriate	2
	Spiegare le strategie individuali e collettive per i comportamenti e i conflitti e illustrare le corrispondenti misure	1
	Applicare le tecniche per parlare, argomentare e negoziare	2
	Sviluppare soluzioni globali per risolvere problemi nel proprio campo specifico e attuare misure corrispondenti	3

## 5.5 Modulo 5 Finanze

**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 calcolo 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

<b>Esigenze</b>		<b>Tassonomia</b>
<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 6 Economia e diritto

**Competenze** Le candidate / i candidati sono in grado di descrivere l'ordinamento giuridico come quadro di un ordine sociale ed economico funzionante. Sono pure in grado di analizzare le procedure giuridiche (in particolare quelle concernenti il diritto del lavoro) in un'azienda del ramo gastronomico, riconoscere problemi, elaborare e giudicare soluzioni.

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

Esigenze		Tassonomia
<b>Economia politica</b>	Descrivere le interrelazioni di carattere economico-politico	1
	Spiegare l'importanza economico-politica del turismo considerato come ramo economico svizzero	1
	Illustrare le interdipendenze fra turismo e altri rami professionali	1
<b>Basi legali</b>	Trovare le principali disposizioni del Codice delle obbligazioni e attuare quelle del diritto contrattuale con particolare attenzione al contratto di compravendita, al contratto di locazione e al leasing	3
	Presentare le disposizioni di diritto contrattuale nel campo della locazione, dell'affitto e dell'alloggio	1
	Spiegare le conseguenze che gli aspetti fondamentali del diritto contrattuale hanno sul lavoro quotidiano	1
	Spiegare le leggi in vigore nell'industria alberghiera e nella ristorazione e le rispettive ordinanze d'applicazione	1
	Spiegare il diritto in materia di permessi di lavoro	1
	Descrivere le conseguenze dell'obbligo di tenere la contabilità (sancito nel Codice delle obbligazioni) per la contabilità finanziaria nell'industria alberghiera e nella ristorazione	1
<b>Diritto del lavoro</b>	Descrivere la delimitazione fra diritto del lavoro pubblico, privato e collettivo (Codice delle obbligazioni e Contratto collettivo nazionale di lavoro)	1
	Spiegare e applicare le disposizioni giuridiche da applicare al momento della stipulazione e della disdetta del contratto di lavoro	2
	Attuare regolamenti aziendali	2