

Direttive inerenti al regolamento per l'esame di professione di **cuoca in dietetica/cuoco in dietetica¹**

del 1 luglio 2022



Organo responsabile

ARTISET

Hotel & Gastro *formation* Svizzera

H+ Gli Ospedali Svizzeri

Segreteria d'esame

Hotel & Gastro *formation* Svizzera, Eichstrasse 20, CH-6353 Weggis

n. telefono +41 (0)41 392 77 77, n. telefax +41 (0)41 392 77 70

schulzentrum@hotelgastro.ch, www.hotelgastro.ch

¹ In un'ottica di leggibilità e scorrevolezza, all'interno del testo il genere maschile è impiegato per ambo i sessi.

Indice

1. Introduzione.....	3
1.1 Scopo delle direttive	3
1.2 Organo responsabile	3
1.3 Commissione GQ, segreteria d'esame, contatti	3
2. Profilo professionale	4
2.1 Campo di attività	4
2.2 Principali competenze operative.....	4
2.3 Esercizio della professione	5
2.4 Contributo della professione alla società, all'economia, alla natura e alla cultura ...	5
3. Esami di fine modulo	6
3.1 Panoramica dei moduli	6
3.2 Organizzazione e attuazione	7
3.3 Iscrizione.....	7
3.4 Tasse per gli esami di fine modulo	7
3.5 Superamento dell'esame di fine modulo	7
3.6 Certificati di fine modulo	7
4. Ammissione all'esame finale	8
4.1 Requisiti per la pratica professionale.....	8
4.2 Certificati di fine modulo necessari	8
4.3 Equivalenza	8
4.4 Corsi preparatori	8
4.5 Compensazione degli svantaggi legati all'handicap	8
5. Estensione dell'esame e valutazione.....	9
5.1 Generalità	9
5.2 Parti d'esame/materia d'esame	9
5.3 Valutazione	12
5.4 Ausili consentiti	12
6. Organizzazione dell'esame finale.....	13
6.1 Pubblicazione	13
6.2 Date e sedi dell'esame finale.....	13
6.3 Iscrizione.....	13
6.4 Spese.....	13
6.5 Assicurazione	14
6.6 Risultati dell'esame	14
6.7 Modalità di ricorso alla SEFRI	14
6.8 Diritto di esaminare gli atti	14
7. Entrata in vigore e validità	15
8. Allegati	16
8.1 Panoramica delle competenze operative	16
8.2 Campi di competenze operative ed esigenze	17

1. Introduzione

Visto il punto 2.21 lettera a del regolamento dell'esame di professione di cuoca in dietetica/cuoco in dietetica dal 24.6.2022, la commissione GQ emana le seguenti direttive.

1.1 Scopo delle direttive

Le presenti direttive per l'esame di professione di cuoca in dietetica/cuoco in dietetica completano il regolamento d'esame. Esse permettono ai candidati di prepararsi in modo accurato e con determinazione agli esami. In caso di necessità, la commissione GQ riesaminerà le presenti direttive adattandole alle esigenze.

1.2 Organo responsabile

L'organo responsabile è costituito dalle seguenti organizzazioni del mondo del lavoro:

- ARTISET
- Hotel & Gastro *formation* Svizzera
- H+ Gli Ospedali Svizzeri

Basi legali

- Legge federale del 13 dicembre 2002 sulla formazione professionale (LFPr)
- Ordinanza federale del 19 novembre 2003 sulla formazione professionale (OFPr)
- Regolamento dell'esame di professione di cuoca in dietetica/cuoco in dietetica dal 24.6.2022 (di seguito indicato come RE)

1.3 Commissione GQ, segreteria d'esame, contatti

Tutti i compiti relativi al rilascio dell'attestato professionale federale sono affidati a commissione per la garanzia della qualità (commissione GQ).

La commissione GQ è composta da:

- due membri di ARTISET
- due membri di H+ Gli Ospedali Svizzeri
- due membri di Hotel & Gastro *formation* Svizzera
- un membro di Hotel & Gastro Union

I membri della commissione GQ sono nominati dall'organo responsabile per un periodo di tre anni.

Il presidente della commissione GQ viene eletto dai responsabili degli esami, che ricoprono a turno questa carica per un mandato di tre anni. La commissione GQ invece si autocostruisce. Essa è in grado di deliberare se è presente la maggioranza dei membri. Le decisioni richiedono la maggioranza dei membri presenti. A parità di voti è il presidente a decidere

Nel regolamento della commissione per la garanzia della qualità GQ sono fissate ulteriori disposizioni.

La segreteria d'esame svolge tutti i compiti amministrativi connessi all'esame di professione e funge da contatto per richieste di informazioni.

Indirizzo della segreteria d'esame

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

2. Profilo professionale

2.1 Campo di attività

I cuochi in dietetica con attestato professionale federale dispongono di approfondite conoscenze su come preservare e promuovere la salute e il benessere dei clienti tramite una nutrizione equilibrata e corrispondente alle loro esigenze nonché su come influenzare positivamente il decorso delle malattie. Lavorano nella ristorazione di ospedali, istituti per persone che necessitano di assistenza, cliniche psichiatriche e di riabilitazione, centri sportivi d'élite nonché negli alberghi che offrono cure termali e trattamenti benessere.

Mettono in atto diete e direttive prescritte dal medico sotto forma di ricette, pietanze e piani nutrizionali adattati alle diverse esigenze e malattie. Per la preparazione delle pietanze dietetiche applicano forme specifiche di produzione e le tecniche di cottura in modo oculato.

2.2 Principali competenze operative

I cuochi in dietetica con attestato professionale federale

- pianificano e organizzano l'offerta di cibi dietetici nell'ambito delle direttive aziendali;
- calcolano e adattano le ricette in base alle prescrizioni mediche e alle tabelle dei valori nutritivi riconosciute;
- allestiscono piani per le diverse diete in base alle norme nutrizionali;
- realizzano cibi e pietanze dietetiche secondo le prescrizioni mediche e le indicazioni del consulente nutrizionale;
- realizzano pietanze seguendo le raccomandazioni nutrizionali per una dieta equilibrata;
- calcolano la merce, le prestazioni lavorative e i costi per la realizzazione di pietanze dietetiche;
- garantiscono il rispetto dei requisiti di qualità e igiene nella produzione di pietanze dietetiche stabiliti nelle prescrizioni giuridiche;
- calcolano e valutano la redditività e la produttività della realizzazione di pietanze dietetiche;
- stabiliscono le procedure insieme agli altri reparti;
- cercano informazioni sulla dietetica e sulle conoscenze scientifiche attuali nel campo della nutrizione, le rielaborano, le valutano e le inoltrano a colleghi di altri reparti all'interno dell'azienda;
- svolgono colloqui con i clienti e i loro parenti considerando le limitazioni mediche e dietetiche, d'intesa con il consulente nutrizionale, il personale curante e i medici;
- sono consapevoli della diversità di approcci tra il personale infermieristico, i terapisti e il team di cucina e partecipano a progetti interdisciplinari in modo mirato e orientato alle soluzioni.

2.3 Esercizio della professione

I cuochi in dietetica provvedono al benessere dei clienti e propongono un'offerta gastronomica combinata con la dieta appropriata. Con il loro modo di porsi sono in grado di consigliare i clienti in modo empatico e affabile e di soddisfare i loro desideri con cortesia e affidabilità. La base per produrre pietanze in modo efficiente e orientato ai clienti è costituita dall'acquisto – secondo necessità – di alimenti per persone con particolari esigenze nutrizionali e dall'impiego di tecniche di cottura appropriate. È quindi necessaria una collaborazione proficua all'interno del team di cucina e con gli altri reparti.

I cuochi in dietetica attuano le direttive dei medici e/o del consulente nutrizionale. Tengono conto sia delle basi attualmente riconosciute dalla scienza sia delle raccomandazioni nutrizionali per una dieta equilibrata. In qualità di professionisti riconoscono e analizzano regolarmente i compiti specifici nel proprio complesso ambito di lavoro in continua evoluzione.

Gli orientamenti della professione sono impostati diversamente a dipendenza del luogo di lavoro. Nei grandi ospedali i cuochi in dietetica lavorano prevalentemente in un team e insieme al consulente nutrizionale. Negli istituti per persone che necessitano di assistenza, nei centri sportivi d'élite e negli alberghi che offrono cure termali e trattamenti benessere hanno maggiori contatti con la clientela.

2.4 Contributo della professione alla società, all'economia, alla natura e alla cultura

I cuochi in dietetica sanno come mantenere o migliorare la salute e il benessere tramite un'appropriata nutrizione. Combinando abilmente diversi cibi e presentando in modo attrattivo le pietanze dietetiche contribuiscono alla salute, al benessere e al positivo decorso della malattia di pazienti e ospiti.

Seguono costantemente le tendenze scientifiche e sociali e adattano il proprio assortimento di pietanze dietetiche alle esigenze dei diversi gruppi target. Grazie a un'offerta mirata ai bisogni dei clienti rappresentano un importante elemento del sistema sanitario.

Comprano gli ingredienti in modo oculato e rispettoso dell'ambiente, conservano gli alimenti e i resti alimentari in modo corretto e impiegano in modo efficiente l'energia e le risorse, provvedendo così a proteggere in modo sostenibile l'uomo e la natura..

3. Esami di fine modulo

3.1 Panoramica dei moduli

Modulo 1: Diete adeguate alle esigenze	
Genere	Modulo obbligatorio
Contenuti dell'esame	<ul style="list-style-type: none">- Nutrizione- Calcoli del valore nutrizionale per pietanze dietetiche e ricette- Calcolo e progettazione di pietanze dietetiche- Piani nutrizionali per diverse diete- Consulenza nutrizionale
Competenze operative	A1 - A5
Esigenze	Le esigenze sono descritte nell'appendice delle direttive.
Esame di modulo	Esame scritto, 2 ore
Certificato di fine modulo	Il certificato di fine modulo contiene informazioni riguardanti i contenuti dell'esame e i rendimenti ottenuti. Ha una validità di 5 anni a partire dalla data di emissione.
Modulo 2: Organizzazione aziendale	
Genere	Modulo obbligatorio
Contenuti dell'esame	<ul style="list-style-type: none">- Organizzazione di lavori nella cucina dietetica- Leggi e prescrizioni della cucina dietetica- Rilevazione delle prestazioni ed economicità- Comunicazione e collaborazione
Competenze operative	C1 - C4
Esigenze	Le esigenze sono descritte nell'appendice delle direttive.
Esame di modulo	Esame scritto, 1.5 ore
Certificato di fine modulo	Il certificato di fine modulo contiene informazioni riguardanti i contenuti dell'esame e i rendimenti ottenuti. Ha una validità di 5 anni a partire dalla data di emissione.

Negli allegati alle presenti direttive si trovano informazioni dettagliate sui moduli.

3.2 Organizzazione e attuazione

Gli esami di fine modulo (controlli delle competenze) comprendono compiti ed esercizi che verificano le competenze in base agli obiettivi di formazione 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 autonomo le diverse interrelazioni.

Una panoramica degli operatori dei moduli è disponibile sulla lista del SEFRI (www.meldeliste.ch)

3.3 Iscrizione

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

3.4 Tasse per gli esami di fine modulo

Secondo le indicazioni degli operatori dei moduli.

3.5 Superamento dell'esame di fine modulo

L'esame di fine modulo è superato se la nota finale ottenuta è almeno 4.0. La valutazione non è resa pubblica. Non sussiste il diritto da parte dei candidati di richiedere la consegna dei compiti dei singoli moduli. Chi non ha superato l'esame di fine modulo può chiedere di consultare la documentazione d'esame.

3.6 Certificati di fine modulo

Un certificato di fine modulo viene consegnato ai candidati dopo che quest'ultimi hanno superato il rispettivo esame. Per l'ammissione all'esame finale, i certificati di fine modulo hanno una validità di cinque anni a partire dalla loro data di emissione.

4. Ammissione all'esame finale

4.1 Requisiti per la pratica professionale

Vedi punti 3.31 e 3.32 del regolamento d'esame.

Osservazioni

Ai candidati sono richieste conoscenze pratiche approfondite dei settori cucina e dietetica. Per essere ammessi all'esame finale è perciò indispensabile l'esperienza professionale di almeno due anni in un'azienda del settore sanitario o della gastronomia, in istituzioni per persone che necessitano di supporto, cliniche di riabilitazione o psichiatriche, centri sportivi di punta, nel ramo alberghiero wellness e della salute.

In caso di impiego a tempo parziale inferiore all'100%, la durata dell'esperienza professionale richiesta verrà prolungata proporzionalmente. La commissione GQ decide l'ammissione all'esame finale. La pratica professionale richiesta deve essere conclusa entro il termine d'iscrizione all'esame.

4.2 Certificati di fine modulo necessari

Per l'ammissione all'esame finale devono essere presentati i seguenti certificati di fine modulo:

Modulo 1: Diete adeguate sulle esigenze

Modulo 2: Organizzazione aziendale

4.3 Equivalenza

La commissione GQ è competente per le decisioni concernenti le condizioni di equivalenza (punto 2.21k RE).

Le domande, con la documentazione completa richiesta, vanno inoltrate per iscritto alla commissione GQ che provvederà a rilasciare o rifiutare il certificato di equipollenza entro il termine di un mese.

La procedura è soggetta al pagamento di una tassa. Un ricorso contro questa decisione della commissione GQ può essere presentato alla SEFRI entro 30 giorni.

4.4 Corsi preparatori

La partecipazione ai corsi di preparazione all'esame finale non è ritenuta una condizione vincolante per l'ammissione.

I partecipanti dei corsi che preparano all'esame federale ricevono un sostegno finanziario. Le informazioni pertinenti possono essere trovate sul sito web della SEFRI: www.sbf.admin.ch/bundesbeitraege. Ulteriori informazioni sui fornitori dei corsi si trovano nell'elenco dei corsi preparatori (www.meldeliste.ch).

4.5 Compensazione degli svantaggi legati all'handicap

In caso di restrizioni o handicap, può essere richiesta in forma scritta e motivata una compensazione da inoltrare al più tardi insieme all'iscrizione per l'esame. Ulteriori informazioni concernenti le pari opportunità sono disponibili sul foglio informativo della SEFRI «Compensazione degli svantaggi legati all'handicap nello svolgimento degli esami di professione e degli esami professionali superiori».

Il foglio informativo può essere scaricato dal sito della SEFRI (www.sefri.ch). In questi casi la commissione GQ verifica e decide individualmente e ai sensi del diritto alle pari opportunità.

5. Estensione dell'esame e valutazione

5.1 Generalità

L'esame di professione è finalizzato ad accertare che il candidato possieda le competenze operative necessarie per l'attività di cuoco in dietetica con attestato professionale federale. Indicazioni dettagliate circa le competenze operative (tabella delle competenze operative e livello dei requisiti richiesti per la professione) sono riportate nelle tabelle allegate alle presenti direttive.

All'esame non verranno valutate principalmente le conoscenze nozionistiche ma, tramite situazioni pratiche, si valuterà piuttosto se il candidato ha capito quanto appreso, se è in grado di metterlo in pratica, se è capace di analizzare nuove situazioni e se è in grado di adattare alle diverse situazioni le competenze professionali sviluppate.

5.2 Parti d'esame/materia d'esame

L'esame di professione è basato sulla pratica professionale che è in costante evoluzione. Per questo motivo non si esamineranno semplicemente le conoscenze nozionistiche, ma piuttosto le competenze e le capacità professionali. Viene data particolare importanza alla capacità di adattare quanto appreso a qualsiasi contesto professionale.

L'esame comprende le seguenti parti intermodulari e dura:

Parte d'esame	Tipo d'esame	Durata	Ponderazione
1. Cucinare pietanze dietetiche inclusa la preparazione del lavoro	pratico	390 min.	3
2. Diete adeguate alle esigenze, organizzazione aziendale, comunicazione	scritto	150 min.	1
3. Diete adeguate alle esigenze, organizzazione aziendale, comunicazione	orale	30 min.	1
4. Lavoro di progetto			1
4.1 Lavoro di progetto	scritto	redatto in precedenza	
4.2 Presentazione	orale	10 min.	
4.3 Colloquio tecnico	orale	20 min.	
Totale		10 ore	

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

Parte d'esame 1: Cucinare pietanze dietetiche inclusa la preparazione del lavoro (esame pratico)

Descrizione	<p>Questa parte d'esame comprende la preparazione e la produzione di pietanze dietetiche. I candidati lavorano in cucina secondo le prescrizioni legali e dell'ordinanza sulle derrate alimentari. Padroneggiano tutte le tecniche di cottura che attuano in una nutrizione equilibrata. Combinano prodotti freschi, semilavorati e finiti ottenendo cibi equilibrati.</p> <p>Partendo di situazioni pratici si allestisce ricette e si calcolano le quantità e i valori energetici. I cibi vengono prodotti impiegando alimenti e prodotti dietetici specifici per persone con particolari esigenze nutrizionali nonché con la tecnica di cottura appropriata, infine cibi e pietanze vengono presentati ai clienti.</p>
Campi di competenze operative	<p>Le competenze professionali esaminate in questa parte sono menzionate nei seguenti campi di competenze operative:</p> <ul style="list-style-type: none">– Attuazione di diete adeguate alle esigenze (CCO A)– Cucinare pietanze dietetiche (CCO B)– Organizzazione di procedure aziendali (CCO C)
Valutazione	<p>Per quanto concerne le competenze professionali viene valutata la capacità di affinare alimenti per trasformarli in pietanze dietetiche e presentarle in modo attrattivo e secondo le esigenze. Due periti d'esame esaminano e valutano i lavori pratici.</p> <p>Criteri di valutazione</p> <ul style="list-style-type: none">– Deduzione dietetica– Produzione delle pietanze dietetiche– Presentazione delle pietanze dietetiche– Qualità delle pietanze dietetiche– Rispetto della sicurezza sul lavoro, della sicurezza aziendale e dell'igiene– Capacità di giustificare e argomentare– Creatività– Autonomia

Parte d'esame 2: Diete basate sulle esigenze, organizzazione aziendale, comunicazione (esame scritto)

Descrizione	<p>Le conoscenze e le competenze dei candidati vengono determinate in base a ordini di lavoro formulati per iscritto. Sono esaminati i seguenti campi: nutrizione, dietetica, organizzazione aziendale e comunicazione.</p>
Campi di competenze operative	<p>Le competenze professionali esaminate in questa parte sono menzionate nei seguenti campi di competenze operative:</p> <ul style="list-style-type: none">– Attuazione di diete adeguate alle esigenze (CCO A)– Organizzazione di procedure aziendali (CCO C)
Valutazione	<p>Due periti d'esame correggono e valutano la documentazione scritta.</p> <p>Criteri di valutazione</p> <ul style="list-style-type: none">– Capacità di riconoscere e risolvere problemi in rete– Capacità di giustificare e argomentare– Correttezza professionale– Creatività

Parte d'esame 3: Diete basate sulle esigenze, organizzazione aziendale, comunicazione (esame orale)

Descrizione	Questa parte d'esame comprende un colloquio professionale con due periti d'esame. Partendo da una situazione pratica, si devono elaborare e motivare delle proposte di soluzione
Campi di competenze operative	Le competenze professionali esaminate in questa parte sono menzionate nei seguenti campi di competenze operative: <ul style="list-style-type: none">– Attuazione di diete adeguate alle esigenze (CCO A)– Organizzazione di procedure aziendali (CCO C)
Valutazione	In questa parte d'esame si valuta la capacità di comportarsi in modo personalizzato nelle situazioni aziendali e di risolvere i problemi. Criteri di valutazione <ul style="list-style-type: none">– Capacità di riconoscere e risolvere problemi in rete– Capacità di giustificare e argomentare– Correttezza professionale– Creatività

Parte d'esame 4: Lavoro di progetto

Campi di competenze operative	Le competenze professionali esaminate in questa parte sono menzionate nei seguenti campi di competenze operative: <ul style="list-style-type: none">– Attuazione di diete adeguate alle esigenze (CCO A)– Cucinare pietanze dietetiche (CCO B)– Organizzazione di procedure aziendali (CCO C)
-------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4.1 Lavoro di progetto (esame scritto, allestito in anticipo)

Descrizione	<p>Questa voce d'esame si esamina una situazione pratica messa in atto in azienda. I candidati pianificano e descrivono un progetto nel proprio campo di attività, lo attuano nell'azienda, lo valutano e lo analizzano.</p> <p>In questa parte d'esame si tratta di gestire un'attuazione pratica che verte su una tematica trasversale. Partendo da una situazione pratica nella cucina dietetica vengono elaborate, analizzate oppure ottimizzate le strategie operative, la documentazione di lavoro per attività tipiche come la pianificazione dell'offerta e l'ottimizzazione delle procedure di lavoro.</p> <p>Due periti d'esame correggono e valutano la documentazione scritta. Per quanto concerne le competenze professionali viene valutata la capacità di organizzare i lavori nel campo della cucina dietetica, di strutturarli e di sapersi adattare a una nuova situazione.</p>
Valutazione	Criteri di valutazione <ul style="list-style-type: none">– Capacità di organizzare i lavori nel campo della cucina dietetica– Capacità di riconoscere e risolvere problemi in rete– Capacità di giustificare e argomentare– Correttezza professionale– Struttura e rappresentazione– Comprensibilità– Creatività– Autonomia– Rispetto delle norme formali

4.2 Presentazione (esame orale, 10 minuti)

Descrizione	Questa voce d'esame comprende la presentazione del lavoro pratico.
Valutazione	Criteri di valutazione <ul style="list-style-type: none">– Capacità di organizzare i lavori nel campo della cucina dietetica– Capacità di riconoscere problemi in rete e di presentare approcci di soluzione– Capacità di comunicazione– Capacità di giustificare e argomentare– Correttezza professionale– Creatività– Tecnica di presentazione

4.3 Colloquio tecnico (esame orale, 20 minuti)

Descrizione	Questa voce d'esame comprende un colloquio tecnico (30 minuti) con due periti d'esame concernente il lavoro pratico (formulazione di domande, contenuti, modo di procedere, risultati, valutazione) e altre tematiche.
Valutazione	Criteri di valutazione <ul style="list-style-type: none">– Capacità di organizzare i lavori nel campo della cucina dietetica– Capacità di riconoscere problemi in rete e di presentare approcci di soluzione– Capacità di comunicazione– Capacità di giustificare e argomentare– Correttezza professionale– Creatività– Tecnica di presentazione

Negli allegati sono descritte le esigenze dettagliate relative alla materia d'esame.

5.3 Valutazione

Le singole parti d'esame sono valutate secondo il punto 6 del regolamento d'esame.

5.4 Ausili consentiti

Con la convocazione all'esame finale i candidati ricevono precise istruzioni a proposito degli ausili. Tutti gli ausili non espressamente menzionati nella convocazione non sono autorizzati. L'elenco degli ausili attualmente consentiti è disponibile presso Hotel & Gastro *formation* Svizzera (www.hotelgastro.ch).

Esami pratici

Sono autorizzati tutti i mezzi didattici contenuti nel rispettivo elenco aggiornato. Tutti gli altri mezzi ausiliari non sono autorizzati.

Esami scritti

Sono autorizzati tutti i mezzi didattici contenuti nel rispettivo elenco aggiornato. Tutti gli altri mezzi ausiliari non sono autorizzati.

Esami orali

Per la presentazione e per il colloquio professionale i candidati possono portare con sé il lavoro pratico allestito. Gli eventuali mezzi ausiliari saranno forniti dai periti durante l'esame. Tutti gli altri mezzi ausiliari non sono autorizzati.

6. Organizzazione dell'esame finale

6.1 Pubblicazione

L'esame finale viene pubblicato a cura della commissione GQ almeno sei mesi prima del suo inizio. La pubblicazione avviene sulla homepage di Hotel & Gastro *formation* Svizzera (www.hotelgastro.ch).

Il regolamento d'esame, le rispettive direttive nonché la documentazione e il modulo d'iscrizione ufficiale si possono scaricare gratuitamente dalla homepage di Hotel & Gastro *formation* Svizzera (www.hotelgastro.ch).

6.2 Date e sedi dell'esame finale

Le date dell'esame e il termine d'iscrizione sono pubblicati sulla homepage di Hotel & Gastro *formation* Svizzera (vedi punto 6.1). Le rispettive sedi dell'esame sono menzionate sul modulo d'iscrizione.

Scadenze dei diversi termini

In relazione all'esame finale valgono i seguenti termini:

6 mesi prima dell'esame finale	Pubblicazione
5 mesi prima dell'esame finale	Termine d'iscrizione
4 mesi prima dell'esame finale	Decisione in merito all'ammissione
4 mesi prima dell'esame finale	Inizio del lavoro di progetto
2 mesi prima dell'esame finale	Ultima data per ritirare l'iscrizione
40 giorni prima dell'esame finale	Consegna del lavoro pratico
40 giorni prima dell'esame finale	Convocazione all'esame finale
30 giorni prima dell'esame finale	Termine per inoltrare la richiesta di ricasazione dei periti

6.3 Iscrizione

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

I certificati di fine modulo non devono risalire a più di cinque anni prima. La data di riferimento è il termine d'iscrizione all'esame finale.

Il modulo d'iscrizione può essere ordinato presso la segreteria d'esame o scaricato dalla homepage di Hotel & Gastro *formation* Svizzera (www.hotelgastro.ch). Le iscrizioni, compresa la rispettiva documentazione, rimangono depositate presso la segreteria d'esame.

I ritiri dall'esame devono essere comunicati per iscritto alla segreteria d'esame che è a disposizione per eventuali informazioni.

6.4 Spese

Dopo aver ricevuto conferma dell'ammissione, il candidato provvede a versare la tassa d'esame. L'ammontare della tassa d'esame in vigore è pubblicato sulla homepage di Hotel & Gastro *formation* Svizzera. I candidati ripetenti beneficiano di una riduzione della tassa d'esame proporzionale al numero delle parti d'esame da ripetere.

Tasse in caso di ritiro dall'esame

Ai candidati che si ritirano dopo l'iscrizione fino a due mesi prima dell'inizio dell'esame (punto 4.21 RE) o che devono ritirarsi dall'esame per motivi validi dopo la decisione in merito all'ammissione (punto 4.22 RE) viene rimborsato l'importo pagato, dedotte le spese sostenute (punto 3.42 RE). Chi si ritira più tardi senza motivi validi non ha nessun diritto al rimborso dell'importo pagato (vedi punti 3.43 e 6.42 RE).

6.5 Assicurazione

Spetta al candidato assicurarsi contro i rischi (infortunio, malattia, responsabilità civile, ecc.).

6.6 Risultati dell'esame

Entro un mese dopo la fine dell'esame la commissione GQ decide l'assegnazione definitiva delle note nel corso di una riunione alla quale è invitato un rappresentante della SEFRI. Dopo la riunione, la segreteria d'esame invia i risultati a tutti i candidati. La segreteria d'esami ordina gli attestati professionali federali presso la SEFRI e li invia ai candidati che hanno superato l'esame di professione.

6.7 Modalità di ricorso alla SEFRI

Contro le decisioni della commissione GQ concernenti la non ammissione all'esame o il mancato rilascio dell'attestato professionale federale può essere presentato ricorso alla SEFRI entro 30 giorni dalla data di notifica. Il ricorso deve contenere la richiesta del ricorrente con la motivazione. La SEFRI decide in prima istanza sul ricorso. Contro questa decisione può essere interposto ricorso davanti al Tribunale amministrativo federale entro 30 giorni dalla sua notifica. Il memorandum con la procedura di ricorso può essere scaricato dal sito Internet della SEFRI (www.sefri.admin.ch).

6.8 Diritto di esaminare gli atti

La richiesta di esaminare gli atti dev'essere sottoposta alla commissione GQ. Il candidato può farsi rappresentare durante la consultazione o comparire con il proprio rappresentante legale. L'autorità competente può esigere che quest'ultimo giustifichi il suo potere di rappresentanza con una procura scritta. Il diritto di esaminare gli atti esiste non solo durante il termine legale di ricorso, ma anche durante l'intera procedura di ricorso. Di principio, la commissione d'esame fissa il momento e il luogo della consultazione. Un candidato che ha superato gli esami non ha alcun diritto alla consultazione degli atti e dei documenti dell'esame, a meno di poter giustificare un interesse protetto giuridicamente. La scheda informativa corrispondente può essere scaricata dal sito web della SEFRI (www.sefri.admin.ch).

7. Entrata in vigore e validità

Le presenti direttive sono state emanate il 1 luglio 2022 dalla commissione GQ.

Per la commissione GQ

René Schanz
Presidente della Commissione GQ

Thomas Drews
Membro della Commissione GQ

8. Allegati

8.1 Panoramica delle competenze operative

	Campi di competenze operative	Competenze operative					
		1	2	3	4	5	6
A	Attuazione di diete adeguate alle esigenze	A1 Nella produzione di cibi attuare il fabbisogno di sostanze nutritive ed energetiche dei clienti	A2 Allestire, valutare e adattare calcoli del valore nutrizionale per pietanze dietetiche e ricette	A3 Pianificare, calcolare e progettare pietanze dietetiche nell'ambito delle direttive aziendali	A4 Allestire piani nutrizionali per diverse diete	A5 Sostenere i clienti in materia di questioni alimentari d'intesa con il consulente nutrizionale, il personale curante e i medici	
B	Cucinare pietanze dietetiche	B1 Preparare pietanze dietetiche secondo le mutevoli esigenze dei clienti, la prescrizione medica o le indicazioni del consulente nutrizionale	B2 Impiegare alimenti e additivi per persone con particolari esigenze nutrizionali	B3 Impiegare metodi di produzione, tecniche di cottura, apparecchiature e mezzi ausiliari appropriati per le diete prestabilite	B4 Organizzare e sorvegliare l'acquisto, l'immagazzinamento e lo smaltimento degli alimenti per persone con particolari esigenze nutrizionali nonché degli additivi	B5 Assicurare i requisiti di garanzia della qualità e dell'igiene nella cucina dietetica	B6 Istruire e sorvegliare i collaboratori nelle attività specializzate della cucina dietetica
C	Organizzazione di procedure aziendali	C1 Organizzare e attuare i lavori nella cucina dietetica	C2 Rispettare e attuare leggi e prescrizioni della cucina dietetica	C3 Rilevare le prestazioni nella cucina dietetica, valutarle e giudicarne l'economicità	C4 Comunicare con diversi gruppi target in modo interdisciplinare e in funzione dell'interlocutore, collaborare con loro in modo orientato alla soluzione		

8.2 Campi di competenze operative ed esigenze

A. Attuazione di diete adeguate alle esigenze

Descrizione del campo di competenze operative	Contesto
<p>I cuochi in dietetica pianificano e progettano un assortimento di cibi e pietanze adeguate alle esigenze nell'ambito delle direttive aziendali. Preparano cibi in base a prescrizione medica e indicazioni del consulente nutrizionale. Nella produzione di cibi attuano le raccomandazioni riguardanti le sostanze nutrizionali ed energetiche della nutrizione equilibrata.</p> <p>Con l'aiuto di tabelle dei valori nutrizionali i cuochi in dietetica eseguono calcoli per piani nutrizionali e ricette, li giudicano e, se necessario, adottano misure correttive.</p> <p>Sulla base di linee guida, i cuochi in dietetica gestiscono piani nutrizionali per diverse diete e calcolano i prezzi delle pietanze dietetiche.</p> <p>In caso di necessità, i cuochi in dietetica consigliano i clienti d'intesa con il consulente nutrizionale, il personale curante e i medici in merito a questioni nutrizionali e pietanze dietetiche.</p> <p>Per sviluppare ulteriormente l'offerta di ristorazione i cuochi in dietetica analizzano, interpretano e utilizzano i feedback e le valutazioni formulate dai clienti.</p>	<p>I cuochi in dietetica hanno precise direttive per attuare diete adeguate alle esigenze utilizzando pietanze appropriate. Esse comprendono le prescrizioni mediche, le indicazioni del consulente nutrizionale nonché le direttive dell'azienda.</p> <p>Per soddisfare i bisogni speciali dei clienti, utilizzano tabelle nutrizionali, bibliografia specifica aggiornata e adattano le ricette esistenti.</p> <p>Inoltre la consulenza dei clienti pone requisiti speciali con riferimento all'empatia e alla resilienza psichica.</p>

Competenze operative	Disposizioni tematiche / contenuti	Criteri legati alle prestazioni
<p>A1 Nella produzione di cibi attuare il fabbisogno di sostanze nutritive ed energetiche dei clienti</p>	<p>Conoscenze approfondite concernenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - le macro- e microsostanze nutritive e possibile interazione - gli enzimi e i succhi gastrici coinvolti nel processo digestivo - i bisogni specifici come per es. in caso di malattie, diete alternative, gravidanza, allergie, intolleranze alimentari <p>Offerta gastronomica Valutazione dei processi</p>	<p>Nutrizione</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descrivere l'anatomia e la fisiologia del corpo umano e gli organi importanti per la nutrizione - Spiegare le funzioni delle sostanze nutritive energetiche e non energetiche - Descrivere gli effetti delle sostanze nutritive energetiche sul processo digestivo - Descrivere i componenti degli alimenti di base nonché la rispettiva percentuale e gli effetti sull'anatomia e sulla fisiologia - Spiegare il fabbisogno energetico e nutrizionale giornaliero dei soggetti in cura a dipendenza del sesso, dell'attività professionale, della salute e della situazione di vita - Spiegare e giustificare gli effetti della nutrizione equilibrata
<p>A2 Allestire, valutare e adattare calcoli del valore nutrizionale per pietanze dietetiche e ricette</p>	<p>Raccomandazioni attuali riguardanti le sostanze energetiche e nutritive conformemente a una nutrizione equilibrata e secondo i valori di riferimento dell'Ufficio federale della sicurezza alimentare e di veterinaria (USAV)</p> <p>Fabbisogno di sostanze energetiche e nutritive</p> <p>Bisogni specifici dei clienti</p> <p>Mezzi digitali per la pianificazione e il calcolo</p>	<p>Dietetica</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nei colloqui con gli specialisti (medico, consulente nutrizionale) comprendere i quadri clinici per i quali è importante una nutrizione basata sulle esigenze - Eseguire e valutare i calcoli dei valori nutritivi per la produzione di cibi - Allestire menù e ricette conformemente alle diete prescritte dal medico e adattare di conseguenza i modelli esistenti - Impiegare e controllare il ricettario orientato a diversi quadri clinici e diete - Analizzare tendenze importanti per la dietetica e riconoscerne le conseguenze sulla propria attività - Analizzare e interpretare i risultati di sondaggi e feedback dei clienti e attuare le misure necessarie
<p>A3 Pianificare, calcolare e progettare pietanze dietetiche nell'ambito delle direttive aziendali</p>	<p>Struttura delle calcolazioni</p> <p>Direttive aziendali per la calcolazione</p> <p>Direttive per la progettazione dell'offerta</p>	<p>Calcolo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calcolare la cosiddetta «quantità nel piatto» in base ai valori nutritivi e le direttive dietetiche - Presentare il rilevamento dei costi riferiti alla cucina - Eseguire la calcolazione di pietanze

Competenze operative	Disposizioni tematiche / contenuti	Criteri legati alle prestazioni
<p>A4 Allestire piani nutrizionali per diverse diete</p>	<p>Esempi di diete:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diete in caso di patologie gastroenterologiche - Diete a consistenza definita - Nutrizione ipoenergetica - Nutrizione in caso di disturbi del metabolismo - Diete in presenza di patologie cardiovascolari - Diete in presenza di disturbi digestivi e di assorbimento - Diete in presenza di allergie e intolleranze alimentari - Diete per cure palliative - Diete in presenza di patologie renali - Diete per sportivi - Dieta per persone con organi trapiantati - Dieta in diversi stadi della vita - Nutrizione in caso di gravidanza e durante l'allattamento - Diete alternative <p>Offerte gastronomiche Valutazione dei processi</p>	<p>Pianificazione dei menù</p> <ul style="list-style-type: none"> - Allestire piani nutrizionali per diverse diete - Verificare, adattare e dedurre piani nutrizionali esistenti - Dedurre piani di menù esistenti sulla base di direttive dietetiche - Pianificare menù personalizzati secondo principi specifici, principi di tecnica di mercato e tecnica di servizio e redigere carte di menù in italiano, tedesco o francese in modo conforme agli ospiti e alla legge
<p>A5 Sostenere i clienti in materia di questioni alimentari d'intesa con il consulente nutrizionale, il personale curante e i medici</p>	<p>Comunicazione con diverse persone (compresi i rispettivi parenti) per es. raccomandazioni concernenti prodotti, ricette, tecniche di cottura</p> <p>Obbligo del segreto professionale, discrezione</p>	<p>Sostegno in materia di questioni alimentari</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sostenere i clienti in materia di questioni alimentari d'intesa con il consulente nutrizionale, il personale curante e i medici - Raccomandare determinati prodotti, ricette e tecniche di cottura ai clienti - Rispettare l'obbligo del segreto professionale e la discrezione nella comunicazione con i clienti

B. Cucinare pietanze dietetiche

<p>Descrizione del campo di competenze operative</p> <p>I cuochi in dietetica attuano le direttive dei medici e/o del consulente nutrizionale e producono cibi in modo dieteticamente corretto.</p> <p>I cuochi in dietetica riconoscono il collegamento fra le linee direttive aziendali e la strategia di approvvigionamento. Sono in grado di comprendere i programmi di acquisto e smaltimento che ne risultano.</p> <p>I cuochi in dietetica sono in grado di garantire la logistica e l'immagazzinamento degli alimenti per persone con particolari esigenze nutrizionali nonché degli additivi secondo le direttive legali, analizzarli secondo principi ecologici ed economici ed eventualmente adattarli. Istruiscono e sostengono i collaboratori nella cucina dietetica e sorvegliano i lavori assegnati.</p>	<p>Contesto</p> <p>I cuochi in dietetica sono responsabili dell'approvvigionamento, dell'immagazzinamento e dello smaltimento degli alimenti per persone con particolari esigenze nutrizionali nonché degli additivi.</p> <p>Nella gestione della merce e nella produzione di cibi i cuochi in dietetica rispettano la qualità e l'igiene richieste.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Competenze operative	Disposizioni tematiche / contenuti	Criteri legati alle prestazioni
<p>B1 Preparare pietanze dietetiche secondo le mutevoli esigenze dei clienti, la prescrizione medica o le indicazioni del consulente nutrizionale</p>	<p>Quadri clinici che possono essere influenzati dalla nutrizione</p> <p>Raccomandazioni concernenti le terapie nutrizionali</p> <p>Prescrizioni mediche</p> <p>Bisogni specifici dei clienti</p> <p>Ricette per pietanze dietetiche</p> <p>Pensare a soluzioni e alternative</p>	<p>Cucinare in modo dietetico</p> <ul style="list-style-type: none"> – Preparare e presentare pietanze conformi alle diete prestabilite – Impiegare prodotti semilavorati e finiti dell'azienda e preparare pasti equilibrati per le diete prescritte.
<p>B2 Impiegare alimenti e additivi per persone con particolari esigenze nutrizionali</p>	<p>Ordinanza del Dipartimento federale dell'interno sulle derrate alimentari destinate alle persone con particolari esigenze nutrizionali (ODPPE) (definizione, dichiarazione, caratteristiche, proprietà che li distinguono dagli alimenti normali, criteri per l'autorizzazione di additivi)</p> <p>Ordinanza del DFI sulla caratterizzazione e la pubblicità delle derrate alimentari (OCDerr)</p> <p>Vantaggi e svantaggi degli alimenti per persone con particolari esigenze nutrizionali rispetto agli alimenti e prodotti normali</p>	<p>Alimenti e additivi</p> <ul style="list-style-type: none"> – Impiegare secondo necessità alimenti e additivi per persone con particolari esigenze nutrizionali nella preparazione delle pietanze e motivarne l'utilizzo – Spiegare vantaggi e svantaggi degli alimenti per persone con particolari esigenze nutrizionali rispetto ad alimenti normali – Tener conto dell'azione terapeutica, del potenziale allergenico, dell'intolleranza alimentare e degli pseudoallergeni di alimenti

Competenze operative	Disposizioni tematiche / contenuti	Criteri legati alle prestazioni
	Requisiti richiesti agli alimenti e agli additivi impiegati per scopi dietetici Azione terapeutica, potenziale allergenico, intolleranza alimentare, pseudoallergeni	
B3 Impiegare metodi di produzione, tecniche di cottura, apparecchiature e mezzi ausiliari appropriati per le diete prestabilite	Influenzare le micro- e le macrosostanze nutrizionali incluse la loro consistenza e le qualità sensoriali tramite l'impiego mirato di metodi di produzione, tecniche di cottura, attrezzature e mezzi ausiliari	Metodi di produzione <ul style="list-style-type: none"> – Nelle diete prestabilite impiegare metodi di produzione, tecniche di cottura, attrezzature e mezzi ausiliari appropriati – Ridurre il consumo di energia in modo mirato durante la preparazione dei piatti
B4 Organizzare e sorvegliare l'acquisto, l'immagazzinamento e lo smaltimento degli alimenti per persone con particolari esigenze nutrizionali nonché degli additivi	Quantità necessarie Valutazione di alimenti per persone con particolari esigenze nutrizionali Ordinanza del Dipartimento federale dell'interno sulle derrate alimentari destinate alle persone con particolari esigenze nutrizionali (ODPPE) (definizione, dichiarazione, caratteristiche, proprietà che li distinguono dagli alimenti normali, criteri per l'autorizzazione di additivi) Requisiti richiesti agli alimenti e agli additivi impiegati per scopi dietetici Misure per evitare sprechi alimentari Criteri ecologici come label, origine, impatto climatico	Gestione di alimenti e additivi <ul style="list-style-type: none"> – Allestire e spiegare i criteri per acquistare in modo economico, appropriato ed ecologico alimenti per persone con particolari esigenze nutrizionali – Gestire la merce dal controllo delle scorte fino alla rispettiva consegna (acquisti, immagazzinamento, smaltimento) – Attuare misure per evitare sprechi alimentari nella gestione della merce – Eseguire le ordinazioni in modo economicamente ed ecologicamente ragionevole e controllare le forniture – Spiegare le caratteristiche e la determinazione della qualità – Riciclare materiali e sostanze residue oppure smaltirli in modo ecologicamente appropriato
B5 Assicurare i requisiti di garanzia della qualità e dell'igiene nella cucina dietetica	Gestione della qualità Alimenti per persone con particolari esigenze nutrizionali Ricette Alimenti speciali Additivi	Garanzia della qualità e igiene <ul style="list-style-type: none"> – Assicurare i requisiti di garanzia della qualità e dell'igiene – Spiegare l'ordinanza sull'igiene e l'autocontrollo relativo agli alimenti per persone con particolari esigenze nutrizionali, pianificare e svolgere una corrispondente istruzione dei collaboratori
B6 Istruire e sorvegliare i collaboratori nelle attività specializzate della cucina dietetica	Metodologia dell'istruzione Cultura del feedback, tecnica del feedback	Istruzione <ul style="list-style-type: none"> – Istruire i collaboratori nelle attività specializzate della cucina dietetica e sorvegliarne il lavoro – Introdurre e sostenere la formazione continua dei collaboratori

C. Organizzazione di procedure aziendali

<p>Descrizione del campo di competenze operative</p> <p>I cuochi in dietetica pianificano, organizzano e controllano i processi di lavoro e attuano gli obiettivi aziendali. Sono in grado di illustrare, analizzare e documentare le procedure di lavoro e adattarle alle condizioni aziendali. Inoltre rilevano, misurano e valutano le prestazioni e ne giudicano l'economicità.</p> <p>I cuochi in dietetica presentano informazioni, argomentano con competenza e svolgono colloqui in modo mirato e orientato agli interlocutori. Partecipano a progetti interni interdisciplinari coinvolgendo i bisogni del proprio campo di attività.</p>	<p>Contesto</p> <p>Visti i requisiti speciali delle diete basate sulle esigenze, i cuochi in dietetica necessitano di apparecchiature e mezzi ausiliari speciali.</p> <p>In tutte le attività i cuochi in dietetica rispettano le principali prescrizioni legali e aziendali.</p> <p>Spesso i cuochi in dietetica collaborano con altri cuochi e ausiliari. In tutto ciò svolge un ruolo importante la comunicazione con diversi specialisti interni ed esterni per orientare in modo ottimale le procedure di lavoro ai bisogni della nutrizione equilibrata.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Competenze operative	Disposizioni tematiche / contenuti	Criteri legati alle prestazioni
C1 Organizzare e attuare i lavori nella cucina dietetica	Tecniche di lavoro	<p>Organizzazione del lavoro</p> <ul style="list-style-type: none"> – Pianificare e organizzare i propri lavori con i mezzi ausiliari corrispondenti ed eseguirli in modo sistematico, efficiente e attento alla qualità – Pianificare le attività in combinazione con le funzioni precedenti e successive e gestire in modo mirato gli accordi necessari – Interpretare e utilizzare documenti, formulari e file – Eseguire ricerche su informazioni, verificarle, prepararle, trasmetterle e assicurarle – Valutare il fabbisogno di infrastrutture e attrezzature per la cucina dietetica, proporle e motivarne l'acquisto
C2 Rispettare e attuare leggi e prescrizioni della cucina dietetica	Documenti di lavoro, processi di lavoro Gestione di informazioni confidenziali Obbligo del segreto professionale e discrezione Organizzazione del sistema sanitario svizzero Etichettatura degli alimenti Alimenti speciali, additivi Procedure aziendali Conservazione del valore	<p>Leggi e prescrizioni</p> <ul style="list-style-type: none"> – Spiegare i principi organizzativi del sistema sanitario svizzero – Impiegare liste di controllo per la strategia sanitaria nella propria azienda e ricavarne misure appropriate – Gestire in modo confidenziale documenti e informazioni conformemente alle direttive legali e aziendali

Competenze operative	Disposizioni tematiche / contenuti	Criteri legati alle prestazioni
<p>C3 Rilevare le prestazioni nella cucina dietetica, valutarle e giudicarne l'economicità</p>	<p>Rilevamento delle prestazioni Calcolazioni preliminari e calcolazioni di verifica Economicità Produttività</p>	<p>Economicità</p> <ul style="list-style-type: none"> - Svolgere e spiegare calcolazioni preliminari e calcolazioni di verifica - Presentare l'economicità e la produttività della fornitura di prestazioni e delle procedure di lavoro e spiegarne l'importanza per il successo del proprio campo di attività
<p>C4 Comunicare con diversi gruppi target in modo interdisciplinare e in funzione dell'interlocutore, collaborare con loro in modo orientato alla soluzione</p>	<p>Collaboratori, clienti Vie gerarchiche e canali d'informazione Comunicazione rispettosa dei valori Tecnica di presentazione Tecnica di conversazione Registrazione, verbalizzazione</p>	<p>Comunicazione e collaborazione</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicare con clienti, specialisti e collaboratori in modo mirato e orientato alla soluzione e collaborare in gruppi di progetto in modo efficace e orientato alla soluzione - Tenendo conto dei partecipanti, preparare colloqui e riunioni con servizi interni ed esterni e svolgerli in modo mirato - Utilizzare in modo mirato e in funzione dei destinatari le tecniche d'informazione, comunicazione e presentazione - Mantenere la visione d'insieme nelle situazioni critiche e affrontare lo stress con saggezza