

Direttive

concernenti il regolamento d'esame di professione di

Responsabile del settore alberghiero-economia domestica*

secondo il sistema modulare con esame finale

del 20 gennaio 2023

Organo responsabile

ARTISET Svizzera

fmpro associazione svizzera di facility management e di maintenance

H+ Gli Ospedali Svizzeri

Hotel & Gastro formation Svizzera

Hotel & Gastro Union, Società professionale alberghiera-economia domestica

OML economia domestica Svizzera

SIHP, Schweizerischer Interessenverband der Hotellerie auf Pflegestationen

Segretariato d'esame

Prüfungssekretariat Eidg. Berufsprüfung für

Bereichsleiterin/Bereichsleiter Hotellerie-Hauswirtschaft

Tägerharding 8, 5436 Würenlos (dal 1.1.2023)

Tel. 056 552 06 85

info.de@examen-schweiz.ch

Secrétariat d'examen pour la Romandie:

info.fr@examen-schweiz.ch

Segretariato d'esame per la Svizzera italiana:

info.it@examen-schweiz.ch

www.examen-schweiz.ch

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

Sommario

1	Introduzione	3
1.1	Scopo delle direttive	3
1.2	Organo responsabile	3
1.3	Commissione GQ, segretariato d'esame, contatti	3
2	Profilo professionale	4
2.1	Campo d'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	6
3.3	Iscrizione	6
3.4	Tasse degli esami di fine modulo	6
3.5	Superare l'esame di fine modulo	6
3.6	Certificati di fine modulo	6
3.7	Ripetizione degli esami di fine modulo	6
4	Ammissione all'esame finale	8
4.1	Requisiti professionali	8
4.2	Certificati di fine modulo necessari	8
4.3	Giustificativo di equivalenza	8
5	Ambito dell'esame finale e valutazione	9
5.1	Generalità	9
5.2	Parti d'esame / materie d'esame	9
5.3	Svolgimento dell'esame finale	12
5.4	Valutazione	12
5.5	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	Tassa per l'esame finale	13
6.5	Assicurazione infortuni	14
6.6	Risultati dell'esame finale	14
6.7	Modalità di ricorso alla SEFRI	14
7	Entrata in vigore e validità	14
8	Appendice	15
8.1	Descrizione dei moduli	15
8.2	Panoramica delle competenze operative	19
8.3	Campi di competenze operative e livello professionale richiesto	22
8.4	Direttive per la valutazione dell'equivalenza di competenze acquisite in altre sedi	45

1 Introduzione

Visto il punto 2.21, lettera a del regolamento per l'esame finale di professione di responsabile del settore alberghiero-economia domestica, la commissione GQ emana le presenti direttive.

1.1 Scopo delle direttive

Le presenti direttive per l'esame finale di professione di responsabile del settore alberghiero-economia domestica completano il regolamento d'esame finale. 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 Svizzera
- fmpro associazione svizzera di facility management e di maintenance
- H+ Gli Ospedali Svizzeri
- Hotel & Gastro formation Svizzera
- Hotel & Gastro Union, Società professionale alberghiera-economia domestica
- OML economia domestica Svizzera
- SIHP, Schweizerischer Interessenverband der Hotellerie auf Pflegestationen

Basi legali

- Legge federale del 13 dicembre 2002 sulla formazione professionale (LFPPr), RS 412.10
- Ordinanza federale del 19 novembre 2003 sulla formazione professionale (OFPr), RS 412.101

1.3 Commissione GQ, segretariato d'esame, contatti

Tutti i compiti relativi al rilascio dell'attestato professionale sono affidati a una commissione GQ. I membri della Commissione GQ sono eletti dal proprio organo responsabile per un mandato di quattro anni. La rielezione è possibile.

Il segretariato d'esame svolge tutti i compiti amministrativi e organizzativi connessi all'esame di professione e funge da contatto per domande in merito.

Indirizzo del segretariato d'esame:

Eidgenössische Berufsprüfung für Bereichsleiterin/Bereichsleiter Hotellerie-Hauswirtschaft
Tägerhardring 8, 5436 Würenlos

Info.de@examen-schweiz.ch

Secrétariat d'examen pour la Romandie:

info.fr@examen-schweiz.ch

Segretariato d'esame per la Svizzera italiana:

info.it@examen-schweiz.ch

Ulteriori informazioni: www.examen-schweiz.ch

2 Profilo professionale

2.1 Campo d'attività

I responsabili del settore alberghiero-economia domestica con attestato professionale federale dispongono di solide competenze professionali nell'organizzazione aziendale, nell'organizzazione della pulizia, nel processo della cura del tessile, e nei servizi nel settore alberghiero e della ristorazione.

Sono in grado di svolgere lavori qualificati e specializzati nel settore alberghiero-economia domestica e di esercitare funzioni dirigenziali.

Operano nel settore alberghiero, in istituzioni del settore sociale e sanitario, nelle aziende con economie domestiche collettive e in aziende che offrono delle prestazioni di outsourcing.

2.2 Principali competenze operative

I responsabili del settore alberghiero-economia domestica con attestato professionale federale:

- organizzano e forniscono servizi e mansioni nel settore dell'economia domestica, relativi all'infrastruttura e nei processi logistici;
- pianificano, organizzano, rilevano, acquistano, vendono e valutano prestazioni nel settore della pulizia, nel processo della cura del tessile e nel settore alberghiero e della ristorazione;
- analizzano, realizzano e ottimizzano procedure operative interne all'azienda;
- pianificano e organizzano processi logistici a partire dall'acquisto, basato su principi economici ed ecologici, fino allo smaltimento;
- pianificano e organizzano processi aziendali e agiscono tenendo conto delle esigenze del mercato, dei principi della gestione aziendale e dell'ecologia;
- preparano l'infrastruttura e si occupano della manutenzione;
- pianificano l'acquisto di materiali, attrezzi e servizi;
- guidano, seguono, qualificano e sostengono i collaboratori e il team in modo competente, si occupano delle persone in formazione e organizzano corsi interni di formazione e di perfezionamento;
- grazie alla loro capacità di autogestione riescono a muoversi con agilità tra quadri minori e intermedi dell'azienda;
- pianificano e sostengono provvedimenti per incentivare la vendita e la consulenza alla clientela e li mettono in pratica;
- coordinano la comunicazione tra le diverse parti che hanno a che fare con l'azienda (clienti, ospiti, collaboratori, direzione, quadri, persone in formazione, partner, fornitori o autorità);
- conoscono le normative legali, elaborano e implementano concetti e pianificano e mettono in pratica provvedimenti in materia di igiene, sicurezza aziendale, sicurezza sul lavoro, protezione della salute e dell'ambiente;
- calcolano gli indicatori delle prestazioni di servizio, valutano la redditività e in base a quanto emerso adottano le misure necessarie;
- redigono e controllano preventivi;
- coordinano compiti con altri settori alberghieri, garantiscono il controllo di qualità, gestiscono progetti nel proprio settore e collaborano a progetti interdisciplinari.

2.3 Esercizio della professione

I responsabili del settore alberghiero-economia domestica si occupano del benessere dei propri ospiti e collaboratori tramite servizi di pulizia e manutenzione, il processo della cura del tessile, l'approvvigionamento e all'occorrenza tramite servizi di ristorazione. Danno seguito alle richieste degli ospiti in modo cortese, affidabile, empatico e con buone maniere. L'infrastruttura adeguata, l'impiego degli attrezzi e ausili giusti e la collaborazione con altri settori dell'azienda sono una prerogativa indispensabile per fornire prestazioni in modo efficiente e attento alle esigenze dell'ospite.

I responsabili del settore alberghiero-economia domestica lavorano in aziende molto diverse, ad esempio:

- istituzioni del settore sociale e sanitario;
- strutture alberghiere e della ristorazione;
- istituzioni con economie domestiche collettive come centri di detenzione e per richiedenti asilo;
- fornitori di servizi e aziende che offrono delle prestazioni di outsourcing.

I responsabili del settore alberghiero-economia domestica sono in grado di esercitare la loro professione in modo creativo in diverse istituzioni e per diversi datori di lavoro e ideano e attuano servizi sotto il profilo economico, ecologico e della sostenibilità.

Si distinguono per competenza, orientamento alle esigenze dell'ospite, creatività, conoscenze generali e settoriali, pensiero strategico, orientamento alle soluzioni e flessibilità.

Dal punto di vista della crescita professionale hanno a disposizione diverse possibilità. Possono proseguire seguendo una specializzazione tecnica ed economica-aziendale come capo del settore alberghiero-economia domestica, dirigente in facility management e manutenzione, frequentando una scuola alberghiera superiore o intraprendendo la carriera imprenditoriale come esercente albergatore diplomato o con attestato professionale federale.

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

I responsabili del settore alberghiero-economia domestica offrono il loro sostegno a ospiti, residenti, pazienti, collaboratori, persone in formazione e altri gruppi d'interesse.

Le strutture del settore alberghiero e della ristorazione e le istituzioni del settore sanitario seguono costantemente le tendenze sociali e adeguano i propri servizi alle esigenze dei vari gruppi destinatari.

Attraverso l'ottimizzazione dell'approvvigionamento sotto il profilo ecologico e quantitativo, lo stoccaggio e lo smaltimento sicuro e appropriato della merce, delle materie prime e dei residui, l'impiego efficiente dell'energia e delle risorse e la pulizia e la manutenzione costante degli ambienti, delle strutture e degli arredamenti, i responsabili del settore alberghiero-economia domestica contribuiscono in modo sostenibile alla tutela della persona e dell'ambiente.

3 Esami di fine modulo

3.1 Panoramica dei moduli

Modulo A: Conduzione dei collaboratori, pratica dell'autogestione e della comunicazione
Modulo B: Commercializzazione dell'offerta e delle prestazioni di servizio
Modulo C: Impiego di strumenti finanziari
Modulo D: Progettare l'organizzazione aziendale
Modulo E: Pianificare e organizzare il processo della pulizia e l'allestimento degli ambienti
Modulo F: Pianificare e organizzare il processo della cura del tessile
Modulo G: Progettare e organizzare delle prestazioni di ristorazione e di servizio
Informazioni dettagliate sui moduli sono elencate nell'appendice.

3.2 Organizzazione e attuazione

Gli incaricati della formazione riconoscono il Regolamento dell'esame finale della commissione GQ. La commissione GQ a sua volta riconosce, su richiesta degli stessi, i moduli da essi proposti. Gli esami di fine modulo includono compiti, il cui fine è quello di valutare le competenze in base agli obiettivi di apprendimento e ai contenuti della formazione. Ogni modulo è sviluppato e valutato come unità unica.

Gli incaricati della formazione informano il segretariato d'esame delle date degli esami di fine modulo e si occupano del loro svolgimento.

I candidati dovranno dimostrare di aver elaborato quanto appreso e di essere in grado di spiegare in modo autonomo i nessi logici.

I singoli esami di fine modulo comprendono una prova scritta della durata minima di un'ora o un lavoro progettuale.

Una panoramica dei fornitori di moduli riconosciuti dalla commissione GQ può essere consultata sulla pagina web „Examen Schweiz “(www.examen-schweiz.ch).

La commissione GQ effettua periodicamente verifiche sugli esami di fine modulo, una visita durante gli esami da parte di membri della commissione è quindi possibile.

3.3 Iscrizione

L'iscrizione va effettuata presso l'incaricato della formazione in base ai termini e alle date di iscrizione fissate da quest'ultimo.

3.4 Tasse degli esami di fine modulo

Secondo le indicazioni dell'incaricato della formazione.

3.5 Superare l'esame di fine modulo

L'esame di fine modulo è superato se il voto finale minimo ottenuto è 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 richiedere di consultare il fascicolo d'esame.

3.6 Certificati di fine modulo

In seguito al superamento dell'esame di fine modulo l'incaricato della formazione rilascia ai candidati un certificato di fine modulo. La validità dei suddetti certificati è di 6 anni a partire dalla data di emissione, in essi sono contenute informazioni riguardanti i contenuti delle materie di studio e i rendimenti ottenuti.

3.7 Ripetizione degli esami di fine modulo

Chi non ha superato l'esame di fine modulo ha la possibilità di ripeterlo due volte. La ripetizione è regolata dalle direttive valide in quel momento.

Direttive responsabile del settore alberghiero-economia domestica

Gli incaricati della formazione stabiliscono in base a quali criteri sia possibile ripetere l'esame.

4 Ammissione all'esame finale

4.1 Requisiti professionali

Vedi par. 3.31 del Regolamento d'esame.

Osservazioni

Ai candidati si richiede una conoscenza pratica approfondita del settore alberghiero-economia domestica, dal momento che devono essere in grado di progettare e mettere in pratica in modo autonomo anche processi operativi complessi e impegnativi. Per essere ammessi all'esame finale la pratica professionale di almeno tre anni in un'economia domestica collettiva del settore alberghiero-economia domestica è perciò indispensabile. Nel caso di un'occupazione a tempo parziale inferiore all'80%, la durata richiesta della pratica professionale e dell'esperienza direttiva viene prolungato proporzionalmente.

La commissione GQ decide in merito ad altre ammissioni con competenze equivalenti.

Il termine ultimo fissato per il calcolo della pratica professionale è la data di inizio dell'esame finale.

4.2 Certificati di fine modulo necessari

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

Modulo A: Conduzione dei collaboratori, pratica dell'autogestione e della comunicazione

Modulo B: Commercializzazione dell'offerta e delle prestazioni di servizio

Modulo C: Impiego di strumenti finanziari

Modulo D: Progettare l'organizzazione aziendale

Modulo E: Pianificare e organizzare il processo della pulizia e l'allestimento degli ambienti

Modulo F: Pianificare e organizzare il processo della cura del tessile

Modulo G: Progettare e organizzare delle prestazioni di ristorazione e di servizio

Ai candidati in possesso di un certificato federale di capacità di un altro campo professionale è inoltre richiesta l'attestazione delle competenze operative nelle tre materie professionali di base (pulizia, biancheria, ristorazione). I contenuti delle suddette materie devono corrispondere con quelli della formazione di base di Impiegato/Impiegata di economia domestica. Essi vengono concepiti e proposti dai vari incaricati della formazione.

4.3 Giustificativo di equivalenza

La commissione GQ decide l'equivalenza di parti di esami come da regolamento d'esame, cifra 5.22

La commissione GQ decide dell'equivalenza di esami di fine modulo di incaricati della formazione con moduli non riconosciuti. Le eventuali spese sostenute sono addebitate ai candidati.

Le domande complete della documentazione richiesta vanno inoltrate per iscritto alla commissione GQ, che provvederà a rilasciare il certificato di equivalenza o a rifiutare l'equiparazione entro il termine di due mesi.

Ulteriori informazioni inerenti all'equivalenza sono a disposizione sulla pagina web di Examen Schweiz (www.examen-schweiz.ch) e allegate alle presenti direttive.

5 Ambito dell'esame finale e valutazione

5.1 Generalità

L'esame è finalizzato ad accertare che il candidato possieda le competenze operative necessarie per l'attività di responsabile del settore alberghiero-economia domestica. Indicazioni dettagliate circa le competenze operative (sommario delle competenze operative e livello professionale richiesto) sono riportate nelle tabelle allegate alle presenti direttive.

Durante l'esame non verranno valutate principalmente le nozioni apprese ma per mezzo di situazioni pratiche si valuterà se il candidato ha capito quanto appreso, se lo sa mettere in pratica, se è capace di analizzare nuove situazioni e se è in grado di adattare le competenze professionali apprese alle diverse situazioni.

5.2 Parti d'esame / materie d'esame

L'esame professionale si basa sulla pratica professionale che è soggetta a mutamenti costanti. Per questo motivo non si esamineranno semplicemente le conoscenze scolastiche ma piuttosto le competenze e le capacità professionali. Viene data particolare importanza alla capacità di adattare quanto appreso in qualsiasi ambito professionale.

L'esame finale comprende le seguenti parti intermodulari e dura:

Parte d'esame	pratico	scritto	orale	ponderazione
1 Competenze professionali settore alberghiero economia domestica				3
a) Elaborazione del caso pratico		120 minuti		
b) Colloquio professionale			20 minuti	
c) Simulazione del caso con funzione direttiva	40 minuti			
2 Dossier di riflessione sull'apprendimento				1
a) Dossier di riflessione sull'apprendimento		redatto in anticipo		
b) Colloquio sul dossier di riflessione sull'apprendimento			30 minuti	
Totale 3 ore 30 min. (210 min.)	ca. 40 minuti	120 minuti	50 minuti	

Le singole parti d'esame e la loro valutazione sono descritte qui di seguito. Di norma, nell'impostazione dei compiti da svolgere, i periti 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: competenze professionali settore alberghiero-economia domestica

a) Elaborazione del caso pratico (scritto)

Descrizione	L'elaborazione del caso pratico funge da preparazione al colloquio professionale. Il candidato deve comprendere una situazione data per iscritto, basandosi sulle competenze acquisite nei vari moduli, scegliere delle strategie adeguate, rispondere a domande e prepararsi al colloquio redigendo documenti per scopi organizzativi e/o direttivi.
Valutazione	I documenti scritti vengono corretti e valutati da due periti. Criteri di valutazione: <ul style="list-style-type: none">– Competenza di organizzare lavori nel settore alberghiero-economia domestica– Capacità di autogestione– Accuratezza professionale– Struttura e presentazione

b) Colloquio professionale (orale)

Descrizione	Il candidato presenta le strategie elaborate per il caso pratico. Motiva e argomenta il procedimento scelto e risponde alle domande che gli vengono poste.
Valutazione	Criteri di valutazione: <ul style="list-style-type: none">– Competenza di organizzare lavori nel settore alberghiero-economia domestica– Capacità di riconoscere e risolvere i problemi– Capacità di motivare e argomentare– Accuratezza professionale– Presentazione

c) Simulazione del caso con funzione direttiva (pratico)

Descrizione	Il candidato dimostra di saper gestire bene i rapporti interpersonali. Riceve un incarico pratico inerente al caso trattato, per esempio istruire dei collaboratori, tenere un colloquio con dei collaboratori, clienti, fornitori, superiori, presiedere una riunione, presentare un dossier ecc.
Valutazione	Criteri di valutazione: <ul style="list-style-type: none">– Capacità di far fronte a situazioni pratiche nel settore alberghiero-economia domestica– Capacità comunicative– Capacità di motivare e argomentare– Accuratezza professionale– Autovalutazione Valutazione competenze operative professionali: <ul style="list-style-type: none">– Conduzione dei collaboratori, pratica dell'autogestione e della comunicazione– Commercializzazione dell'offerta e delle prestazioni di servizio– Impiego di strumenti finanziari– Progettare l'organizzazione aziendale– Pianificare e organizzare il processo della pulizia e allestimento degli ambienti– Pianificare e organizzare il processo della cura del tessile– Progettare e realizzare delle prestazioni di ristorazione e di servizio

Parte d'esame 2: Dossier di riflessione sull'apprendimento

a) Dossier di riflessione sull'apprendimento (scritto)

Descrizione	I candidati illustrano e analizzano il proprio modo di procedere durante il periodo di preparazione all'esame, la propria capacità di apprendere, di adeguare e mettere in pratica quanto appreso e di valutare il proprio rendimento. Il dossier di riflessione sull'apprendimento è già stato elaborato in precedenza.
Valutazione	Criteri di valutazione: <ul style="list-style-type: none">– Redigere il documento secondo i requisiti formali– Capacità di riconoscere e risolvere problemi– Capacità di motivare e argomentare– Accuratezza professionale– Capacità di transfer e di adattamento– Capacità di riflessione

b) Colloquio d'esame inerente al dossier di riflessione sull'apprendimento (orale)

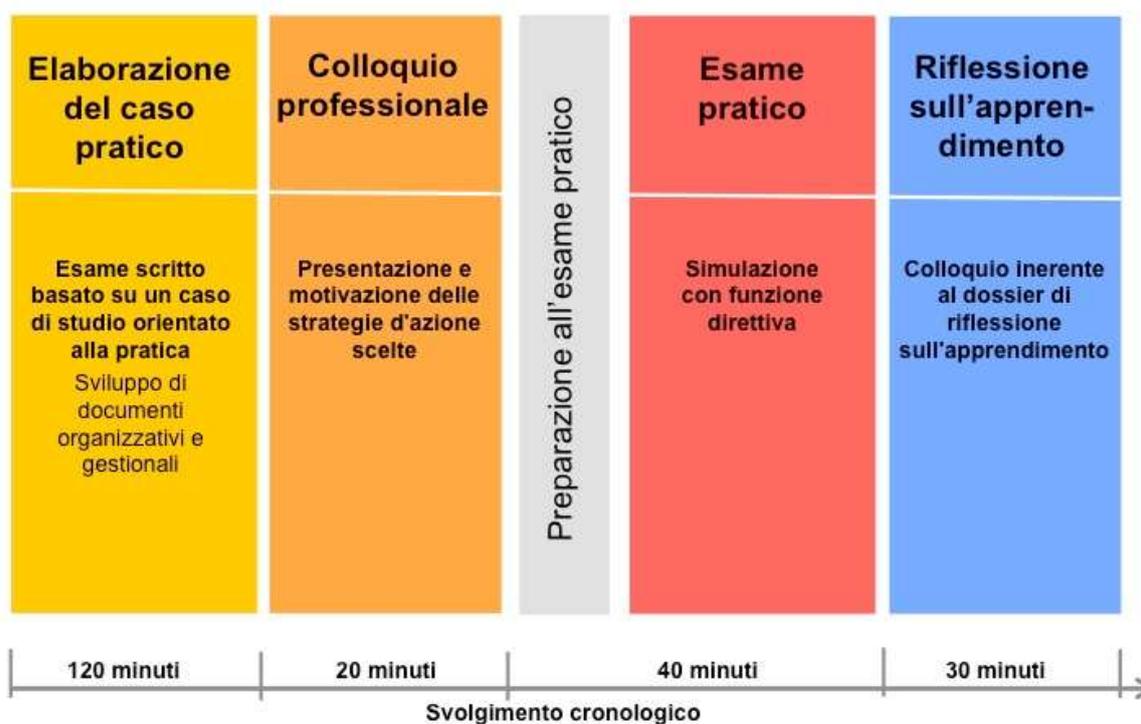
Descrizione	Il colloquio d'esame si basa sull'interazione tra formazione e realtà professionale. I periti prendono spunto dai contenuti del dossier di riflessione sull'apprendimento. I candidati illustrano e analizzano il proprio modo di procedere durante il periodo di preparazione all'esame, la propria capacità di apprendere, di adeguare e mettere in pratica quanto appreso e di valutare il proprio rendimento.
Valutazione	Criteri di valutazione: <ul style="list-style-type: none">– Capacità di riconoscere e risolvere problemi– Capacità di motivare e argomentare– Accuratezza professionale– Capacità di autovalutazione– Capacità di riflessione Valutazione competenze operative professionali: <ul style="list-style-type: none">– Conduzione dei collaboratori, pratica dell'autogestione e della comunicazione– Commercializzazione dell'offerta e delle prestazioni di servizio– Impiego di strumenti finanziari– Progettare l'organizzazione aziendale– Pianificare e organizzare il processo della pulizia e l'allestimento degli ambienti– Pianificare e organizzare il processo della cura del tessile– Progettare e organizzare delle prestazioni di ristorazione e di servizio

Nell'appendice sono descritte in dettaglio le esigenze relative alla materia d'esame.

5.3 Svolgimento dell'esame finale

Le singole fasi dell'esame finale vengono assolte dai candidati secondo il seguente schema:

Esame finale



5.4 Valutazione

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

5.5 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.

Esami pratici

Gli eventuali ausili saranno forniti dai periti durante l'esame finale. Tutti gli altri ausili non sono autorizzati.

Esami scritti

Sono autorizzati tutti i mezzi didattici contenuti nel rispettivo elenco aggiornato (vedi. www.examen-schweiz.ch). Tutti gli altri ausili non sono autorizzati.

Esami orali

Gli eventuali ausili saranno forniti dai periti durante l'esame finale. Tutti gli altri ausili non sono autorizzati.

6 Organizzazione dell'esame finale

6.1 Pubblicazione

L'esame finale è pubblicato almeno sei mesi prima del suo inizio nelle tre lingue ufficiali.

La pubblicazione avviene sul sito web di examen-schweiz (www.examen-schweiz.ch)

Il regolamento d'esame, le rispettive direttive nonché la documentazione si possono scaricare gratuitamente dal sito web di Examen Schweiz (www.examen-schweiz.ch).

L'iscrizione all'esame va effettuata in modo elettronico presso il segretariato d'esame, a disposizione anche per eventuali raggugli.

6.2 Date e sedi dell'esame finale

Le date dell'esame finale e il termine per l'iscrizione sono pubblicati sul sito web di examen-schweiz (vedi. 6.1).

Le rispettive sedi dell'esame finale sono menzionate sul modulo d'iscrizione.

Scadenze dei diversi termini

Valgono i seguenti termini in relazione all'esame finale:

6 mesi prima dell'esame	pubblicazione
5 mesi prima dell'esame	termine d'iscrizione
4 mesi prima dell'esame	decisione in merito all'ammissione
2 mesi prima dell'esame	ultima data di ritiro
6 settimane prima dell'esame	convocazione all'esame eventuali richieste di ricasazione nei confronti di esperti devono essere presentate e motivate alla commissione GQ entro e non oltre un mese dal ricevimento della convocazione (fa stato la data della convocazione). La commissione GQ prenderà le decisioni in merito.

I termini di consegna per l'inoltro dei certificati di fine modulo e del dossier di riflessione sull'apprendimento sono fissati dal segretariato d'esame.

6.3 Iscrizione

L'iscrizione deve essere effettuata in modo elettronico al segretariato d'esame entro il termine stabilito utilizzando il link sul sito web di examen-schweiz (www.examen-schweiz.ch), scaricando anche tutti i documenti richiesti in formato pdf. Le iscrizioni, compresa la rispettiva documentazione, rimangono depositate presso il segretariato d'esame.

I ritiri devono essere comunicati per iscritto al segretariato d'esame. Il segretariato d'esame è a disposizione per eventuali informazioni.

6.4 Tassa per l'esame finale

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 sul sito web di www.examen-schweiz.ch.

I candidati ripetenti beneficiano di una riduzione della tassa d'esame proporzionale al numero delle parti d'esame ancora da sostenere.

Tasse in caso di ritiro dall'esame

I candidati che si ritirano dopo l'iscrizione fino a 2 mesi prima dell'inizio dell'esame o che devono ritirarsi dall'esame per motivi validi dopo la decisione in merito all'ammissione, viene rimborsato l'importo pagato, dedotte le spese sostenute.

Chi si ritira più tardi senza motivi validi non ha nessun diritto al rimborso dell'importo pagato (vedi punto 3.43 e punto 6.42 del regolamento d'esame).

6.5 Assicurazione infortuni

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

6.6 Risultati dell'esame finale

Entro un mese dopo l'esame la commissione GQ decide l'assegnazione definitiva delle note nel corso di una riunione. A questa riunione è invitato un rappresentante della SEFRI. Dopo la riunione, il segretariato d'esame invia i risultati a tutti i candidati. Il segretariato d'esame ordina gli attestati professionali con i supplementi ai diplomi presso la SEFRI e li trasmette ai candidati che hanno superato l'esame di professione.

6.7 Modalità di ricorso alla SEFRI

Contro le decisioni della commissione GQ relative all'esclusione dall'esame finale o al rifiuto di rilasciare l'attestato professionale può essere inoltrato ricorso presso la SEFRI entro 30 giorni dalla notifica. Il ricorso deve contenere le richieste del ricorrente e le relative motivazioni.

In prima istanza, la decisione sui ricorsi spetta alla SEFRI. Contro la sua decisione può essere interposto ricorso dinanzi al Tribunale amministrativo federale entro 30 giorni dalla notifica.

Il foglio informativo può essere scaricato dalla pagina Internet della SEFRI (www.sefri.admin.ch).

7 Entrata in vigore e validità

Le presenti direttive sono state approvate il 4 luglio 2022 dalla commissione GQ.
Per la commissione GQ



Helena Adams
Presidente della commissione GQ



Monika Ramke
Vicepresidente della commissione GQ

8 Appendice

8.1 Descrizione dei moduli

Nome del modulo	Modulo A: Conduzione dei collaboratori, pratica dell'auto-gestione e della comunicazione
Genere	Modulo obbligatorio
Contenuti dell'esame	Gestione del personale Team building Formazione e formazione continua Organizzazione del lavoro e comunicazione Gestione di riunioni e presentazioni Risoluzione dei conflitti Diritto del lavoro Atteggiamento dirigenziale personale e autogestione
Requisiti	I requisiti sono descritti nell'appendice alle direttive.
Esame di fine modulo	Esame scritto della durata minima di 1 ora o lavoro progettuale
Certificato di fine modulo	Il certificato di fine modulo contiene informazioni riguardanti i contenuti dell'esame e i rendimenti ottenuti. Ha una validità di 6 anni a partire dalla data di emissione.

Nome del modulo	Modulo B: Commercializzazione dell'offerta e delle prestazioni di servizio
Genere	Modulo obbligatorio
Contenuti dell'esame	Realizzazione di offerte e prestazioni Comunicazione con la clientela, tecniche di negoziazione e gestione dei reclami
Requisiti	I requisiti sono descritti nell'appendice alle direttive.
Esame di fine modulo	Esame scritto della durata minima di 1 ora o lavoro progettuale
Certificato di fine modulo	Il certificato di fine modulo contiene informazioni riguardanti i contenuti dell'esame e i rendimenti ottenuti. Ha una validità di 6 anni a partire dalla data di emissione.

Nome del modulo	Modulo C: Impiego di strumenti finanziari
Genere	Modulo obbligatorio
Contenuti dell'esame	Contabilità e redditività Calcolo Stesura del bilancio
Requisiti	I requisiti sono descritti nell'appendice alle direttive.
Esame di fine modulo	Esame scritto della durata minima di 1 ora o lavoro progettuale
Certificato di fine modulo	Il certificato di fine modulo contiene informazioni riguardanti i contenuti dell'esame e i rendimenti ottenuti. Ha una validità di 6 anni a partire dalla data di emissione.

Nome del modulo	Modulo D: Progettare l'organizzazione aziendale
Genere	Modulo obbligatorio
Contenuti dell'esame	Principi imprenditoriali e cultura aziendale Organizzazione aziendale Infrastruttura e gestione della merce Redditività e produttività Sicurezza e tutela dell'ambiente Disposizioni legali, diritto contrattuale Lavoro progettuale Amministrazione
Requisiti	I requisiti sono descritti nell'appendice alle direttive.
Esame di fine modulo	Esame scritto della durata minima di 1 ora o lavoro progettuale
Certificato di fine modulo	Il certificato di fine modulo contiene informazioni riguardanti i contenuti dell'esame e i rendimenti ottenuti. Ha una validità di 6 anni a partire dalla data di emissione.

Nome del modulo	Modulo E: Pianificare e organizzare il processo della pulizia e l'allestimento degli ambienti
Genere	Modulo obbligatorio
Contenuti dell'esame	Organizzazione e pianificazione della pulizia, calcolo Pulizia dei locali Allestimento dei locali / ambienti
Requisiti	I requisiti sono descritti nell'appendice alle direttive.
Esame di fine modulo	Esame scritto della durata minima di 1 ora o lavoro progettuale
Certificato di fine modulo	Il certificato di fine modulo contiene informazioni riguardanti i contenuti dell'esame e i rendimenti ottenuti. Ha una validità di 6 anni a partire dalla data di emissione.

Nome del modulo	Modulo F: Pianificare e organizzare il processo della cura del tessile
Genere	Modulo obbligatorio
Contenuti dell'esame	Organizzazione e pianificazione della lavanderia, calcolo Processo della cura e della manutenzione dei tessili
Requisiti	I requisiti sono descritti nell'appendice alle direttive.
Esame di fine modulo	Esame scritto della durata minima di 1 ora o lavoro progettuale
Certificato di fine modulo	Il certificato di fine modulo contiene informazioni riguardanti i contenuti dell'esame e i rendimenti ottenuti. Ha una validità di 6 anni a partire dalla data di emissione.

Nome del modulo	Modulo G: Progettare e organizzare delle prestazioni di ristorazione e di servizio
Genere	Modulo obbligatorio
Contenuti dell'esame	<p>Elaborazione dell'offerta</p> <p>Prestazioni di servizio</p> <p>Servizi di ristorazione adeguati alla situazione e alla clientela</p> <p>Benessere dei pazienti e dei residenti</p> <p>Disposizioni legali e operative specifiche del settore</p> <p>Fornitura di prestazioni a diversi gruppi destinatari (ospiti, clienti, pazienti)</p> <p>Processi nel settore della ristorazione</p> <p>Vendita e sorveglianza delle prestazioni</p> <p>Allestimento delle infrastrutture</p> <p>Garantire il flusso delle informazioni</p> <p>Fornitura e smaltimento nel settore della ristorazione</p> <p>Legislazione sulle derrate alimentari, prescrizioni di sicurezza, standard di qualità</p>
Requisiti	I requisiti sono descritti nell'appendice alle direttive.
Esame di fine modulo	Esame scritto della durata minima di 1 ora o lavoro progettuale
Certificato di fine modulo	Il certificato di fine modulo contiene informazioni riguardanti i contenuti dell'esame e i rendimenti ottenuti. Ha una validità di 6 anni a partire dalla data di emissione.

8.2 Panoramica delle competenze operative

Campi di competenze operative		Competenze operative						
		1	2	3	4	5	6	7
A	Conduzione dei collaboratori, pratica dell'autogestione e della comunicazione	A.1 Applicare i principi della gestione del personale, assumere compiti legati alla stessa e realizzare processi di gestione in modo professionale e adeguandoli alla situazione	A.2 Guidare, sostenere e prendersi cura di collaboratori – anche di culture diverse – aiutarli ad integrarsi nel team e valutarne l'operato	A.3 Comunicare con diversi gruppi destinatari, cooperare orientandosi verso le soluzioni, organizzare le interfacce e garantire il flusso delle informazioni per mezzo di tecnologie moderne	A.4 Preparare, tenere e rielaborare presentazioni, colloqui e riunioni	A.5 Identificare, analizzare e risolvere i conflitti in modo proattivo; adottare misure interdisciplinari e motivarle	A.6 Applicare i principi del diritto del lavoro (contratti collettivi, regolamento del personale) e spiegarlo ai collaboratori	A.7 Valutare il proprio stile di conduzione e le tecniche di lavoro adottate e perfezionarli
B	Commercializzazione dell'offerta e delle prestazioni di servizio	B.1 Pianificare e concretizzare offerta e servizi basandosi su un progetto di marketing	B.2 Riconoscere, analizzare e valutare le esigenze della clientela ed elaborare e offrire soluzioni adeguate	B.3 Applicare tecniche di comunicazione e negoziazione				
C	Impiego di strumenti finanziari	C.1 Prendersi la responsabilità del preventivo e degli investimenti nel proprio settore operativo e leggere e interpretare il bilancio annuale (bilancio e conto economico)	C.2 Individuare la redditività e la produttività dei servizi prestati e adottare le misure necessarie	C.3 Effettuare calcoli preventivi e retrospettivi per i prodotti e i servizi	C.4 Calcolare e interpretare indicatori aziendali del proprio settore			
D	Progettare l'organizzazione aziendale	D.1 Comprendere i principi aziendali, curare e concretizzare la cultura aziendale come responsabile nel proprio campo operativo adeguandolo ai destinatari	D.2 Attuare gli obiettivi aziendali, garantire la qualità e analizzare, strutturare, attuare, sorvegliare e ottimizzare processi operativi anche per organizzazioni decentralizzate	D.3 Definire i requisiti degli spazi e delle infrastrutture per il proprio settore e assicurare una gestione appropriata del magazzino	D.4 Pianificare, attuare, e valutare l'acquisizione di macchine, attrezzature, ausili e materiali necessari a uno specifico settore e l'adeguato recupero o smaltimento degli stessi	D.5 Pianificare e gestire progetti nel proprio settore e collaborare a progetti interdisciplinari	D.6 Applicare le disposizioni legali previste per il proprio settore operativo e adottare le misure necessarie	D.7 Effettuare e coordinare lavori amministrativi per tutto il settore impiegando tecnologie moderne

Campi di competenze operative		Competenze operative						
		1	2	3	4	5	6	7
E	Pianificare e organizzare il processo della pulizia e l'allestimento degli ambienti	E.1 Analizzare, pianificare, attuare e valutare tecniche di pulizia dei locali adeguate ai materiali, igienicamente impeccabili ed efficienti	E.2 Realizzare, calcolare, acquistare, vendere, registrare e valutare servizi di pulizia	E.3 Allestire e arredare i locali tenendo conto delle direttive aziendali, delle esigenze della clientela e di fattori propri del settore alberghiero				
F	Pianificare e organizzare il processo della cura del tessile	F.1 Garantire l'approvvigionamento e la cura impeccabile della biancheria dell'azienda e di quella dei clienti attraverso l'accurata analisi, pianificazione, realizzazione e sorveglianza	F.2 Calcolare, acquistare, vendere, registrare e valutare le prestazioni del processo della cura del tessile	F.3 Collaborare nella pianificazione di nuove lavanderie e di modifiche strutturali e fornire supporto di consulenza				
G	Progettare e organizzare delle prestazioni di ristorazione e di servizio	G.1 Creare e concretizzare piani e offerte per la ristorazione, i settori di vendita (mense, caffetteria, reparti per degenti, unità residenziali, chiosco ecc.) e per le prestazioni di servizio del settore economia domestica	G.2 Pianificare e garantire lo sviluppo di processi inerenti alla ristorazione e i servizi del settore economia domestica in accordo con professionisti interni ed esterni e a livello intersettoriale	G.3 Calcolare, acquisire e vendere servizi di ristorazione e prestazioni di economia domestica	G.4 Realizzare, eseguire e valutare prestazioni di servizio e processi finalizzati in riferimento a diversi gruppi destinatari (ospiti, clienti, pazienti, ecc.)			

Esame di professione di responsabile del settore alberghiero-economia domestica



8.3 Campi di competenze operative e livello professionale richiesto

A. Conduzione dei collaboratori, pratica dell'autogestione e della comunicazione

Descrizione del campo di competenze operative	Contesto
<p>I responsabili del settore alberghiero-economia domestica trattano i loro collaboratori con rispetto e li motivano</p> <p>I responsabili del settore alberghiero-economia domestica esaminano il proprio stile di conduzione e lo perfezionano costantemente.</p> <p>I responsabili del settore alberghiero-economia domestica reagiscono in modo appropriato a cambiamenti fisici o psichici dei propri collaboratori.</p> <p>I responsabili del settore alberghiero-economia domestica fissano obiettivi, impiegano il personale in modo opportuno, assegnano mansioni e incarichi e li controllano. Valutano costantemente l'operato dei collaboratori.</p> <p>I responsabili del settore alberghiero-economia domestica organizzano corsi di formazione continua per migliorare le competenze del personale basandosi sulle sfide con cui deve misurarsi l'azienda.</p> <p>I responsabili del settore alberghiero-economia domestica formano il loro team tenendo conto delle capacità e competenze dei singoli collaboratori e dei bisogni dell'azienda e lo dirigono.</p> <p>I responsabili del settore alberghiero-economia domestica definiscono misure precauzionali per prevenire i conflitti. Riconoscono le cause e le dinamiche dei conflitti e reagiscono con provvedimenti adeguati.</p> <p>I responsabili del settore alberghiero-economia domestica spiegano e illustrano ai collaboratori le disposizioni di base inerenti al diritto del lavoro e le norme assicurative.</p> <p>I responsabili del settore alberghiero-economia domestica sono in grado di informare gruppi destinatari, adeguandosi alla situazione e agli interlocutori e di esporre fatti rilevanti in modo comprensibile.</p>	<p>Impiego di regole, strumenti e mezzi di gestione in base al proprio ruolo professionale (umanità, genere di dipendenti)</p> <p>Presenza in considerazione dei principi etici e delle peculiarità culturali nella gestione dei collaboratori in particolare modo con dipendenti provenienti da un contesto di migrazione.</p> <p>Osservazione delle disposizioni inerenti al diritto sul lavoro</p> <p>Inserimento e integrazione di nuovi collaboratori</p> <p>Individuazione e gestione dei conflitti</p> <p>Costanti feedback costruttivi e colloqui sulla situazione attuale</p> <p>Autoriflessione sul proprio lavoro e lo stile di conduzione</p>

Direttive responsabile del settore alberghiero-economia domestica

I responsabili del settore alberghiero-economia domestica sono in grado di presentare contenuti, argomentare in modo competente, condurre colloqui e offrire consulenze in modo mirato e adeguato ai destinatari.	
---	--

A. Conduzione dei collaboratori, pratica dell'autogestione e della comunicazione

Competenze operative	Disposizioni tematiche / contenuti	Criteri legati alle prestazioni
<p>A.1 Applicare i principi della gestione del personale, assumere compiti legati alla stessa e realizzare processi di gestione in modo professionale e adeguandoli alla situazione</p>	<p>Regole di gestione, strumenti di gestione, mezzi di gestione Obiettivi SMART</p>	<p>Conduzione del personale</p> <ul style="list-style-type: none"> – Riconoscere e analizzare problemi di conduzione e adottare le misure necessarie – Conoscere gli strumenti di conduzione e impiegarli in modo adeguato alla propria funzione – Elaborare profili professionali e descrizioni di funzione – Preparare, tenere e valutare in modo mirato colloqui di assunzione, colloqui con i collaboratori, colloqui di qualificazione e di promozione e avviare le misure necessarie – Descrivere, fissare e valutare obiettivi, mansioni, competenze e responsabilità – Elaborare il piano di servizio, di lavoro e delle ferie dei collaboratori e assicurarsi che venga rispettato – Controllare il rendimento operativo dei collaboratori e dare loro regolarmente feedback costruttivi – Accompagnare i collaboratori con rispetto e stima – Guidare i collaboratori nella collaborazione interdisciplinare costruttiva <p>Creazione dello spirito di gruppo</p> <ul style="list-style-type: none"> – Costituire e guidare i team tenendo conto delle competenze dei singoli collaboratori – Accompagnare i team, guidarli e motivarli mostrandogli la propria stima – Consentire e sostenere l'inserimento e l'integrazione di nuovi collaboratori – Riconoscere le diversità di persone e integrarle per una collaborazione costruttiva (esempio: aspetti culturali, disabilità, fasce d'età) – Intuire i cambiamenti fisici o psichici dei collaboratori (ad es. sovraccarico o dipendenza) e reagire in modo adeguato – Accompagnare i team nella gestione del cambiamento <p>Formazione e formazione continua</p> <ul style="list-style-type: none"> – Istruire e controllare collaboratori e persone in formazione e valutare il loro rendimento servendosi della valutazione del personale – Valutare la necessità di formazioni e formazioni continue interne ed esterne, pianificarle, organizzarle e rielaborarle
<p>A.2 Guidare, sostenere e prendersi cura di collaboratori – anche di culture diverse – aiutarli ad integrarsi nel team e valutarne l'operato</p>	<p>Sviluppo dello spirito di gruppo Diversità culturali Cambiamenti psichici e fisici dei collaboratori Feedback e qualifiche dei collaboratori Processo di cambiamento</p>	

A. Conduzione dei collaboratori, pratica dell'autogestione e della comunicazione

Competenze operative	Disposizioni tematiche / contenuti	Criteri legati alle prestazioni
<p>A.3 Comunicare con diversi gruppi destinatari, cooperare orientandosi verso le soluzioni, organizzare le interfacce e garantire il flusso delle informazioni per mezzo di tecnologie moderne</p>	<p>Collaboratori, clienti, partner commerciali, autorità politiche, funzionari strategici Principi della comunicazione scritta Canali di servizio e informazione Interfacce</p>	<p>Comunicazione e informazione</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilizzare le tecniche di informazione e comunicazione in modo mirato e adeguato agli interlocutori e impiegare correttamente i mezzi di comunicazione (ad es. lettere, ordinazioni, attestati di lavoro). - Comunicare e trattare con diversi gruppi destinatari e informare in modo trasparente e regolarmente - Collaborare con professionisti e collaboratori del proprio team in modo mirato e orientato verso le soluzioni - Farsi portavoce dei valori imprenditoriali sia all'interno che all'esterno - Organizzare le interfacce documentandole - Ricercare, analizzare, elaborare, trasmettere e salvare informazioni
<p>A.4 Preparare, tenere e rielaborare presentazioni, colloqui e riunioni</p>	<p>Tecniche di presentazione Ordine del giorno, gestione delle riunioni e protocollo Conduzione di colloqui</p>	<p>Presentazioni, colloqui e riunioni</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preparare ed eseguire presentazioni e impiegare tecniche di presentazione in modo mirato e adeguato agli interlocutori - Preparare colloqui e organizzare riunioni con organi interni ed esterni secondo le esigenze dei partecipanti, compresa la gestione mirata dell'ordine del giorno e la stesura dei protocolli - Preparare, tenere, rivedere e valutare colloqui
<p>A.5 Identificare, analizzare e risolvere i conflitti in modo proattivo; adottare misure interdisciplinari e motivarle</p>	<p>Gestione dei conflitti</p>	<p>Identificare e risolvere i conflitti</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evitare preventivamente situazioni conflittuali, riconoscerle e risolverle tempestivamente - Comprendere e analizzare le cause e le dinamiche di un conflitto, adottare le misure adeguate e garantirne l'attuazione - Fissare, motivare e applicare misure disciplinari

A. Conduzione dei collaboratori, pratica dell'autogestione e della comunicazione

Competenze operative	Disposizioni tematiche / contenuti	Criteri legati alle prestazioni
<p>A.6 Applicare i principi del diritto del lavoro (contratti collettivi, regolamento del personale) e spiegarlo ai collaboratori</p>	<p>Diritto del lavoro (CO), Contratto individuale di lavoro, CCL, CCNL, Regolamento del personale Associazioni dei lavoratori e dei datori di lavoro</p>	<p>Diritto del lavoro</p> <ul style="list-style-type: none"> - Spiegare le basi del diritto generale del lavoro (contratti collettivi di lavoro, contratto individuale, regolamento del personale) come pure disposizioni particolari del proprio settore (ad esempio CCNL) - Spiegare l'importanza delle organizzazioni dei lavoratori e dei datori di lavoro per la Svizzera - Citare, applicare ed esporre le disposizioni dell'azienda, del CO o del CCL inerenti temi quali stipulazione e disdetta del contratto di lavoro, periodo di prova, tutela contro il licenziamento, pagamento continuato del salario per impedimento al lavoro, gravidanza/maternità, ferie e tempo libero, tredicesima mensilità
<p>A.7 Valutare il proprio stile di conduzione e le tecniche di lavoro adottate e perfezionarli</p>	<p>Tecniche di lavoro Autogestione Ruolo esemplare Resilienza</p>	<p>Tecniche di lavoro personali, atteggiamento dirigenziale proprio e autogestione</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pianificare e organizzare il proprio lavoro con gli strumenti appropriati ed eseguirli in modo sistematico, efficiente e tenendo conto della qualità - Riesaminare ed eseguire la delega di compiti e responsabilità selezionati - Valutare il proprio lavoro e modo di procedere, riconoscere i propri limiti - Riconoscere e valutare il proprio stile di conduzione, trarne le giuste conclusioni e consolidare il proprio potenziale - Autovalutazione dello stile di conduzione personale - Sviluppare la resilienza e altre strategie per combattere le pressioni e lo stress - In situazioni critiche e frenetiche mantenere il controllo della situazione e gestire le difficoltà in modo appropriato

B. Commercializzazione dell'offerta e delle prestazioni di servizio

Descrizione del campo di competenze operative	Contesto
<p>I responsabili del settore alberghiero-economia domestica individuano le esigenze di diversi gruppi destinatari e sviluppano offerte e servizi nei settori della pulizia, della cura dei tessili e altri ancora, basandosi su un piano di marketing a loro disposizione.</p> <p>Per acquisire nuovi clienti i responsabili del settore alberghiero-economia domestica adottano strategie di promozione alla vendita e di comunicazione.</p> <p>I responsabili del settore alberghiero-economia domestica gestiscono reclami in modo professionale, elaborano misure o proposte e attuano soluzioni orientate all'azienda</p> <p>I responsabili del settore alberghiero-economia domestica riconoscono conflitti con clienti e adottano le misure adeguate.</p>	<p>Attuazione di piani di marketing esistenti e misure di promozione alla vendita</p> <p>Gestione di sondaggi con l'ausilio di strumenti di indagine per determinare il grado di soddisfazione della clientela</p> <p>Organizzare e controllare la gestione dei reclami</p> <p>Riconoscere conflitti con la clientela</p>

B. Commercializzazione dell'offerta e delle prestazioni di servizio

Competenze operative	Disposizioni tematiche / contenuti	Criteri legati alle prestazioni
<p>B.1 Pianificare e concretizzare offerta e servizi basandosi su un progetto di marketing</p>	<p>Piano di marketing Strategie di marketing</p>	<p>Strutturare l'offerta e le prestazioni di servizio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Riconoscere l'importanza del marketing come concetto del pensiero imprenditoriale - Distinguere e descrivere diversi gruppi destinatari - Riconoscere e spiegare le esigenze di autorità politiche o di funzionari strategici - Riconoscere e analizzare le varie esigenze delle diverse fasce di clienti (interni ed esterni) e in base a ciò pianificare l'offerta e i servizi - Pianificare i servizi considerando la situazione di mercato, la struttura aziendale, i clienti e i diversi gruppi destinatari e tenendo conto allo stesso tempo delle innovazioni - Impiegare differenti strategie di vendita e di distribuzione - Definire i prezzi e commentarli - Illustrare e organizzare varie forme di comunicazione (promozione delle vendite, pubblicità, relazioni pubbliche) - Organizzare e realizzare la vendita di prodotti e servizi dell'economia domestica - Spiegare il concetto di vendita sotto il punto di vista dell'acquisizione e fidelizzazione della clientela - Spiegare il nesso tra qualità e soddisfazione dei clienti e illustrare come ciò influisca sul risultato d'esercizio
<p>B.2 Riconoscere, analizzare, valutare le esigenze della clientela ed elaborare e offrire soluzioni adeguate</p>	<p>Clienti interni (collaboratori) e clienti esterni Sondaggi, strumenti di indagine, soddisfazione della clientela Gestione dei reclami</p>	<p>Esigenze della clientela e gestione dei reclami</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valutare quali strumenti d'indagine sono appropriati (moduli, tool) e se necessario svilupparne e implementarne di nuovi (incluso l'impiego di nuovi media) - Elaborare i criteri necessari per sondaggi interni o esterni rivolti ai clienti e valutarne e analizzarne i risultati - Esprimere la necessità di intervento e pianificare e intraprendere azioni correttive - Gestire i reclami in modo professionale, cercare, documentare, elaborare, adottare e valutare soluzioni orientate alla clientela e all'azienda - Applicare la gestione dei reclami come elemento di una politica aziendale orientata alla clientela

B. Commercializzazione dell'offerta e delle prestazioni di servizio

Competenze operative	Disposizioni tematiche / contenuti	Criteri legati alle prestazioni
B.3 Applicare tecniche di comunicazione e negoziazione	Colloqui conflittuali Consulenze e colloqui di vendita	Consulenze e colloqui di vendita <ul style="list-style-type: none">- Pianificare, condurre e valutare consulenze e colloqui di vendita- Condurre e valutare colloqui conflittuali e in base a questi pianificare e attuare misure correttive

C. Impiego di strumenti finanziari

Descrizione del campo di competenze operative	Contesto
<p>I responsabili del settore alberghiero-economia domestica calcolano prestazioni gastronomiche, di pulizia e di cura dei tessili e redigono preventivi.</p> <p>Basandosi sui servizi prestati e sui rapporti di lavoro scritti i responsabili del settore alberghiero-economia domestica redigono calcoli a posteriori, valutano l'economicità e adottano eventuali misure.</p> <p>Basandosi sul piano contabile i responsabili del settore alberghiero-economia domestica controllano e contabilizzano ricevute e fatture in base ai fatti di gestione.</p> <p>I responsabili del settore alberghiero-economia domestica effettuano operazioni di pagamento per mezzo di strumenti e ausili attuali.</p> <p>I responsabili del settore alberghiero-economia domestica tengono un libro di cassa per il proprio settore e stendono periodicamente un bilancio.</p> <p>I responsabili del settore alberghiero-economia domestica creano statistiche, calcolano indicatori significativi, stimano l'economicità del proprio settore e adottano le misure appropriate.</p> <p>I responsabili del settore alberghiero-economia domestica predispongono il bilancio per il proprio settore e si assicurano che venga attuato e rispettato.</p>	<p>Riconoscere il ruolo fondamentale della contabilità nel contesto della gestione aziendale</p> <p>Illustrare il conto annuale con il bilancio e il conto economico</p> <p>Elaborazione di informazioni e calcolo di indicatori in base alla contabilità aziendale</p> <p>Impiego del piano contabile</p> <p>Calcolo break-even- (punto di pareggio)</p> <p>Stesura del bilancio</p>

C. Impiego di strumenti finanziari

Competenze operative	Disposizioni tematiche / contenuti	Criteri legati alle prestazioni
<p>C.1 Prendersi la responsabilità del bilancio e degli investimenti nel proprio settore operativo e leggere e comprendere il bilancio annuale (bilancio e conto economico)</p>	<p>Partita doppia Piano contabile Passaggi contabili Preventivo e investimenti</p>	<p>Contabilità, calcolo dei costi e redditività</p> <ul style="list-style-type: none"> - Illustrare il significato e gli elementi della contabilità - Descrivere la funzione e la struttura del piano contabile - Illustrare il conto annuale comprensivo di bilancio e conto economico - Applicare i movimenti contabili - Creare un inventario - Illustrare il significato della contabilità dei costi intesa come sistema informativo aziendale e di controllo - Descrivere gli obiettivi finanziari quali ricavi, margini di contribuzione, margini lordi, utili e flussi di cassa (cash flow) - Analizzare la redditività e adottare le misure appropriate <p>Stesura del preventivo e investimenti</p> <ul style="list-style-type: none"> - Collaborare alla stesura, alla proposta e alla valutazione del preventivo del proprio settore - Preventivare i costi per gli impianti e le apparecchiature mantenendo una visione di insieme - Controllare il preventivo, esaminare i costi e adottare se necessario le misure opportune. - Valutare e motivare gli investimenti del proprio settore
<p>C.2 Individuare la redditività e la produttività dei servizi prestati e adottare le misure necessarie</p>		
<p>C.3 Effettuare calcoli preventivi e retrospettivi per i prodotti e i servizi</p>	<p>Calcoli Calcolo del break-even (punto di pareggio)</p>	<p>Calcoli</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descrivere la struttura dei calcoli per i prodotti e i servizi - Effettuare e descrivere conteggi preliminari e calcoli a posteriori per prodotti e servizi - Effettuare calcoli break-even
<p>C.4 Calcolare e interpretare gli indicatori aziendali del proprio settore</p>	<p>Calcolo degli indicatori</p>	<p>Indicatori</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calcolare e interpretare gli indicatori specifici per il proprio settore (ad es. la rotazione delle scorte, i costi dei collaboratori, i costi del materiale) e adottare le misure appropriate

D. Progettare l'organizzazione aziendale

Descrizione del campo di competenze operative	Contesto
<p>I responsabili del settore alberghiero-economia domestica sono consapevoli del legame intercorrente tra le strategie aziendali, l'immagine guida dell'azienda e le strategie di approvvigionamento. Sono in grado di comprendere le strategie di approvvigionamento e i piani di acquisizione e smaltimento che ne risultano e di svilupparle e introdurle nel proprio settore. Essi pianificano, organizzano e controllano i processi operativi e attuano gli obiettivi aziendali.</p> <p>I responsabili del settore alberghiero-economia domestica sono in grado di illustrare, analizzare e documentare processi operativi e di adattarli alle situazioni di lavoro.</p> <p>A seconda dei risultati dell'analisi, i responsabili del settore alberghiero-economia domestica valutano criticamente i processi operativi e li adeguano di conseguenza.</p> <p>I responsabili del settore alberghiero-economia domestica sono in grado di rilevare, misurare e valutare prestazioni e di giudicarne l'efficienza.</p> <p>I responsabili del settore alberghiero-economia domestica sono in grado di garantire servizi di logistica e stoccaggio in conformità alle prescrizioni legali, di analizzarli basandosi su principi ecologici ed economici e se necessario di apportare modifiche.</p> <p>I responsabili del settore alberghiero-economia domestica elaborano elenchi delle prestazioni per il proprio settore e pianificano l'occupazione dei collaboratori.</p> <p>I responsabili del settore alberghiero-economia domestica elaborano progetti per il proprio settore e li mettono in atto.</p> <p>I responsabili del settore alberghiero-economia domestica collaborano attivamente a progetti interni e si impegnano per le esigenze del proprio settore.</p> <p>I responsabili del settore alberghiero-economia domestica spiegano e illustrano ai collaboratori i principi della promozione della salute, dell'ecosostenibilità e del consumo energetico basato sull'efficienza e le rispettive basi legali.</p>	<p>Interpretazione dei principi aziendali, attuazione del modello etico dell'azienda e delle strategie di approvvigionamento</p> <p>Determinazione del fabbisogno (volume degli acquisti) per diversi utenti ed eventi</p> <p>Ottimizzazione di processi operativi in merito ad aspetti economici ed ecologici</p> <p>Senso di responsabilità in merito a fattori economici ed ecologici</p> <p>Rapporto tra uomo e ambiente</p> <p>Stoccaggio, distribuzione, riciclaggio e smaltimento intesi come circuito di regolazione</p> <p>Valutazione e acquisizione delle infrastrutture necessarie</p> <p>Attuazione del piano di igiene nel proprio settore</p> <p>Sostegno di un'organizzazione decentralizzata con diverse sedi aziendali e operative</p>

D. Progettare l'organizzazione aziendale

Competenze operative	Disposizioni tematiche / contenuti	Criteri legati alle prestazioni
<p>D.1 Comprendere principi aziendali, curare e concretizzare la cultura aziendale come responsabile nel proprio campo operativo adeguandolo ai destinatari</p>	<p>Strategie aziendali Modello etico dell'azienda Cultura aziendale Struttura organizzativa</p>	<p>Principi aziendali</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comprendere e attuare i principi aziendali - Attuare e gestire la cultura aziendale e il modello etico nel proprio settore adeguandolo al proprio campo operativo - Spiegare i principi e gli strumenti inerenti alla struttura organizzativa e pianificare e documentare la struttura organizzativa della propria unità per mezzo degli strumenti corrispondenti
<p>D.2 Attuare gli obiettivi aziendali, garantire la qualità e analizzare, strutturare, attuare, sorvegliare e ottimizzare processi operativi anche per organizzazioni decentralizzate</p>	<p>Flussi di lavoro / Processi operativi Ausili organizzativi come obiettivi, mansionario, elenchi di prestazioni Organizzazione decentralizzata Metodo PDCA Change Management Standard qualitativi, garanzia di qualità e misure igieniche</p>	<p>Processi operativi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizzare, strutturare, documentare, valutare, sorvegliare, ottimizzare processi operativi e adeguarli alle nuove situazioni - Valutare, pianificare, comunicare, attuare e controllare la riorganizzazione del proprio settore operativo (change management) - Pianificare il fabbisogno giornaliero di personale - Distribuire le mansioni operative e controllare i risultati del lavoro svolto - Pianificare e realizzare collaborazioni con altri settori o altre aziende - Pianificare e analizzare attività in collaborazione con strutture a monte o a valle e prendere accordi in modo mirato - Descrivere modelli aziendali specifici (organizzazioni centralizzate e decentralizzate) e le relative forme di prestazione di servizi e indicarne vantaggi e svantaggi. - Elaborare e analizzare possibili forme di collaborazione (condivisione del lavoro, outsourcing parziale, scambio regionale dei collaboratori ecc.) - Fissare gli standard qualitativi, garantire i requisiti inerenti alla qualità e l'igiene - Organizzare, attuare e sorvegliare le misure igieniche secondo le prescrizioni aziendali e legali (compresa la disinfezione) e istruire i collaboratori in tutti i settori professionali - Mettere in evidenza l'efficienza delle prestazioni di servizio e dei processi operativi ed esaminare l'importanza di quest'ultima per la gestione e per il successo del proprio settore

D. Progettare l'organizzazione aziendale

Competenze operative	Disposizioni tematiche / contenuti	Criteri legati alle prestazioni
D.3 Definire i requisiti degli spazi e delle infrastrutture per il proprio settore e assicurare una gestione appropriata del magazzino	Gestione di magazzino	Gestione di magazzino <ul style="list-style-type: none"> – Calcolare e valutare l'inventario e occuparsi della gestione del magazzino – Strutturare, allestire, gestire e controllare il magazzino in modo sistematico e conforme alle prescrizioni legali e calcolarne i costi
D.4 Pianificare, attuare, e valutare l'acquisizione di macchine, attrezzature, ausili e materiali necessari a uno specifico settore e l'adeguato recupero o smaltimento degli stessi	Rapporto con i fornitori, confronto tra le offerte Strategie di approvvigionamento, pianificazione degli acquisti, volume del fabbisogno, controllo del preventivo Tutela dell'ambiente Efficienza energetica Efficienza delle risorse Approvvigionamento ecosostenibile Riciclaggio, recupero e smaltimento	Approvvigionamento e smaltimento <ul style="list-style-type: none"> – Organizzare e pianificare l'acquisto di macchine, attrezzature e ausili – Spiegare le conseguenze dei metodi di fabbricazione sotto il punto di vista ecologico e sociale – Valutare, acquistare, controllare, stoccare e sorvegliare i materiali e i servizi tenendo conto degli aspetti economici ed ecologici (ad es. efficienza energetica, longevità) – Recuperare o smaltire in modo ecosostenibile materiali e sostanze residue – Tenere conto dei principi della tutela ambientale (efficienza energetica, efficienza delle risorse, approvvigionamento ecosostenibile) e inserirli e attuarli nei processi – Impiegare e valutare modelli di approvvigionamento innovativi (noleggio di mobili o biancheria, leasing chimico, ecc.)
D.5 Pianificare e gestire progetti nel proprio settore e collaborare a progetti interdisciplinari	Gestione dei progetti	Gestione dei progetti <ul style="list-style-type: none"> – Pianificare, condurre e valutare progetti come pure collaborare attivamente in gruppi di progetto e impegnarsi per le esigenze del proprio settore
D.6 Applicare le disposizioni legali previste per il proprio settore operativo e adottare le misure necessarie	Direttive CFSL Sicurezza sul lavoro Ergonomia e tutela della salute Protezione antincendio Tutela dell'ambiente Diritto contrattuale (contratto di acquisto e di affitto, leasing)	Disposizioni legali <ul style="list-style-type: none"> – Descrivere le leggi, le prescrizioni e i regolamenti inerenti alla sicurezza sul lavoro, la protezione antincendio, la sicurezza operativa, la tutela della salute e la protezione dell'ambiente rilevanti per l'azienda o per il proprio settore ed elaborare e realizzare proposte di attuazione indirizzate al proprio superiore – Illustrare e rispettare i principi importanti del diritto contrattuale (contratto d'acquisto e di affitto, leasing) e gli effetti di questi sul lavoro di ogni giorno
D.7 Effettuare e coordinare lavori amministrativi per tutto il settore impiegando tecnologie moderne	Documenti di lavoro Liste di controllo Statistiche	Amministrazione <ul style="list-style-type: none"> – Redigere documenti e formulari e interpretare e utilizzare raccolte di dati – Creare e aggiornare semplici statistiche (ad es. occupazione delle stanze, assenze, tasso di fluttuazione)

E. Pianificare e organizzare il processo della pulizia e l'allestimento degli ambienti

Descrizione del campo di competenze operative	Contesto
<p>I responsabili del settore alberghiero-economia domestica elaborano piani di pulizia tenendo conto delle condizioni proprie dell'azienda e delle prescrizioni legali.</p> <p>I responsabili del settore alberghiero-economia domestica sono in grado di pianificare, attuare, controllare e dare istruzioni inerenti ai processi operativi necessari per la pulizia tenendo conto degli aspetti economici, ecologici, igienici, ergonomici e legati alla sicurezza.</p> <p>I responsabili del settore alberghiero-economia domestica pianificano e preparano l'infrastruttura necessaria per le pulizie.</p> <p>I responsabili del settore alberghiero-economia domestica collaborano all'allestimento e arredamento i locali tenendo conto delle direttive aziendali, delle esigenze della clientela e dei fattori del settore alberghiero.</p> <p>I responsabili del settore alberghiero-economia domestica provvedono alla manutenzione ottimale delle macchine, degli attrezzi, degli ausili e dei materiali da trattare.</p>	<p>Tenere conto di aspetti ecologici ed ergonomici nella pianificazione ed esecuzione di lavori inerenti alla pulizia</p> <p>Definizione, attuazione e controllo di procedimenti di pulizia e di cura anche per settori speciali (reparti di isolamento, sale operatorie, aree spa o wellness, locali terapeutici, ecc.)</p>

E. Pianificare e organizzare il processo della pulizia e l'allestimento degli ambienti

Competenze operative	Disposizioni tematiche / contenuti	Criteri legati alle prestazioni
<p>E.1 Analizzare, pianificare, attuare e valutare tecniche di pulizia dei locali adeguate ai materiali, igienicamente impeccabili ed efficienti</p>	<p>Metodi e tecniche di pulizia Prodotti, materiali, attrezzi e macchine di pulizia Manutenzione macchine, attrezzi e ausili Sicurezza sul lavoro, protezione antincendio, tutela della salute, norme igieniche, ergonomia Prescrizioni legali e aziendali specifiche del settore (compresa la disinfezione) Biodegradabilità e incidenza sull'ambiente</p>	<p>Pulizia dei locali</p> <ul style="list-style-type: none"> - Garantire l'impiego di tecniche di pulizia dei locali rispettose dei materiali, igienicamente impeccabili ed efficienti - Pianificare, organizzare, fornire indicazioni e controllare l'attuazione di metodi e tecniche di pulizia, tenendo conto degli aspetti ergonomici, economici e igienici - Rifornire i vari gruppi con prodotti, materiali, attrezzi e macchinari di pulizia basandosi sui loro bisogni specifici e analizzare, pianificare, organizzare e valutare il tipo di stoccaggio adeguato alle sostanze chimiche impiegate per la pulizia - Determinare, organizzare e controllare la manutenzione delle macchine, degli attrezzi e degli ausili - Tenere conto della biodegradabilità e dell'incidenza sull'ambiente di materiali, prodotti per la pulizia, dosaggio e procedimenti - Fissare e integrare nei procedimenti le norme igieniche e le prescrizioni inerenti alla pulizia di settori speciali (reparti di isolamento, sale operatorie, laboratori, aree spa o wellness, locali terapeutici, ecc.) o di situazioni particolari (ad es. misure oncologiche) e sepsi
<p>E.2 Realizzare, calcolare, acquistare, vendere, registrare e valutare servizi di pulizia</p>	<p>Elenco delle prestazioni Tempo necessario per la pulizia Fabbisogno di personale Costi della pulizia Pianificazione del personale Concetto di pulizia Outsourcing e insourcing dei servizi di pulizia</p>	<p>Organizzazione e pianificazione della pulizia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definire la pulizia di mantenimento, intermedia e di base delle infrastrutture e dei materiali, fissare gli intervalli di pulizia ed elaborare l'elenco delle prestazioni basandosi sulle esigenze aziendali e della clientela - Registrare e valutare i servizi di pulizia necessari e calcolare il fabbisogno di personale - Sviluppare concetti di pulizia Effettuare confronti tra servizi di pulizia interni ed esterni e calcolare i costi della pulizia (inclusa la pianificazione del personale) - Pianificare e organizzare l'esternalizzazione e l'internalizzazione dei servizi di pulizia

E. Pianificare e organizzare il processo della pulizia e l'allestimento degli ambienti

Competenze operative	Disposizioni tematiche / contenuti	Criteri legati alle prestazioni
<p>E.3 Allestire e arredare i locali tenendo conto delle direttive aziendali, delle esigenze della clientela e di fattori propri del settore alberghiero</p>	<p>Rapporto tra edificazione e pulizia Esigenze dei disabili (fisici e psichici) e di gruppi diversi (ad es. anziani, bambini)</p>	<p>Allestimento dei locali</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indicare le conseguenze derivanti dai progetti edili, dagli impianti e dai materiali scelti e i costi per la pulizia - Spiegare l'impatto in merito alla scelta dei materiali, dei colori e delle decorazioni - Influire attivamente durante la progettazione e l'allestimento delle aree individuali, comuni e funzionali secondo principi di efficienza e orientamento alle esigenze

F. Pianificare e organizzare il processo della cura del tessile

Descrizione del campo di competenze operative	Contesto
<p>I responsabili del settore alberghiero-economia domestica elaborano concetti per il processo della cura dei tessili tenendo conto delle condizioni proprie dell'azienda e delle prescrizioni legali.</p> <p>I responsabili del settore alberghiero-economia domestica sono in grado di pianificare, attuare, controllare e dare istruzioni inerenti ai processi operativi necessari per la cura dei tessili tenendo conto degli aspetti economici, ecologici, igienici, ergonomici e legati alla sicurezza.</p> <p>I responsabili del settore alberghiero-economia domestica pianificano il fabbisogno e l'approvvigionamento dei prodotti tessili necessari e dell'infrastruttura e li preparano per l'impiego</p> <p>I responsabili del settore alberghiero-economia domestica provvedono alla manutenzione ottimale delle macchine, degli attrezzi, degli ausili e dei tessili da trattare.</p> <p>I responsabili del settore alberghiero-economia domestica tengono conto dell'ecocompatibilità e della tutela ambientale</p>	<p>Considerare gli aspetti ergonomici nella pianificazione ed esecuzione di lavori inerenti alla cura dei tessili.</p> <p>Definizione, applicazione e controllo di procedimenti di trattamenti di tessili del settore alberghiero, della ristorazione e delle istituzioni del settore sociale e sanitario. Come pure dei tessili provenienti da settori speciali (biancheria personale di gruppi destinatari, biancheria infetta, aree spa o wellness, locali terapeutici, ecc.).</p> <p>Preso in considerazione del consumo delle risorse e della compatibilità ambientale.</p>

F. Pianificare e organizzare il processo della cura del tessile

Competenze operative	Disposizioni tematiche / contenuti	Criteri legati alle prestazioni
<p>F.1 Garantire l'approvvigionamento e la cura impeccabile della biancheria dell'azienda e di quella dei clienti attraverso l'accurata analisi, pianificazione, realizzazione e sorveglianza</p>	<p>Sicurezza sul lavoro, tutela della salute, ergonomia, tutela dell'ambiente Disposizioni legali e aziendali specifiche del settore (compresa la disinfezione) Piano di igiene per la biancheria infetta Circuito della biancheria Processo di preparazione, manutenzione ed etichettatura della biancheria Acquisto di tessuti Servizio al cliente</p>	<p>Preparazione e manutenzione della biancheria</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stabilire e controllare i programmi di lavaggio adatti alle esigenze operative - Garantire il trattamento idonea salvaguardando i materiali e la biancheria - Scegliere i detersivi e gli additivi di lavaggio tenendo conto delle esigenze operative e dei criteri ecologici ed economici e usarli in modo efficiente ed efficace. - Definire l'uso di macchinari e attrezzatura in modo effettivo ed efficiente - Definire e attuare standard di manutenzione sostenibili dal punto di vista economico <p>Acquisto di tessuti Organizzazione della lavanderia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valutare il fabbisogno di biancheria aziendale e indumenti professionali, confrontare le offerte, pianificare l'acquisto e acquistare - Organizzare, analizzare e valutare il processo della cura dei tessuti e lo stoccaggio economico della biancheria tenendo conto dei gruppi destinatari - Durante la pianificazione, l'organizzazione e il controllo dei processi o procedimenti operativi tenere conto degli aspetti economici, ecologici, ergonomici, igienici, inerenti alla sicurezza e la salute e applicarli - Far eseguire, delegare, impartire istruzioni e controllare le operazioni inerenti al circuito della biancheria secondo criteri ergonomici e di efficienza - Redigere documenti di lavoro, introdurla e controllare che vengano utilizzati - Definire sistemi di distribuzione e di etichettatura intelligenti e attuarli efficacemente
<p>F.2 Calcolare, acquistare, vendere, registrare e valutare le prestazioni del settore della cura dei tessuti.</p>	<p>Analisi comparativa Calcolo del fabbisogno di personale Calcolo del ciclo della cura dei tessuti Outsourcing e insourcing dei servizi di cura dei tessuti</p>	<p>Calcolare e vendere l'offerta</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rilevare e valutare le prestazioni necessarie e definire il fabbisogno di personale - Calcolare e confrontare servizi interni ed esterni di lavanderia - Pianificare e organizzare l'esternalizzazione, la riorganizzazione e la reinternalizzazione dei servizi di lavanderia

F. Pianificare e organizzare il processo della cura del tessile

Competenze operative	Disposizioni tematiche / contenuti	Criteri legati alle prestazioni
<p>F.3 Collaborare nella pianificazione di nuove lavanderie e di modifiche strutturali e fornire supporto di consulenza.</p>	<p>Disposizione dei locali Allestimento dei locali Macchinari e attrezzature Arredamento e accessori</p>	<p>Pianificazione della lavanderia e dell'infrastruttura</p> <ul style="list-style-type: none"> - Collaborare nella pianificazione della divisione e dell'arredamento dei locali - Calcolare macchine, attrezzature, arredamenti e accessori in base alle esigenze aziendali tenendo conto dei criteri ecologici ed economici, pianificando ed effettuando l'acquisto delle stesse - Misurare il consumo di energia, elettricità, acqua, chimica e di altre risorse, applicando delle misure di contenimento <p>Definire, implementare e controllare la manutenzione di attrezzature, macchinari e ausili in modo che non perdono il loro valore</p>

G. Progettare e organizzare delle prestazioni di ristorazione e di servizio

Descrizione del campo di competenze operative	Contesto
<p>I responsabili del settore alberghiero-economia domestica strutturano l'offerta della ristorazione e dei servizi dell'economia domestica secondo il piano di marketing dell'azienda.</p> <p>I responsabili del settore alberghiero-economia domestica individuano le diverse esigenze delle varie fasce di clientela (pazienti, residenti, clienti e ospiti) e garantiscono un servizio di ristorazione adeguato incluso il servizio di cibi e bevande.</p> <p>I responsabili del settore alberghiero-economia domestica sono in grado di definire, ottimizzare, realizzare, eseguire, dare istruzioni in merito e controllare in modo opportuno la vendita di alimenti, bevande, prodotti e servizi.</p> <p>I responsabili del settore alberghiero-economia domestica pianificano, organizzano e valutano tutti i processi inerenti alla fornitura e lo smaltimento nel rispetto della sicurezza sul lavoro, delle misure igieniche richieste e della legislazione sulle derrate alimentari.</p> <p>I responsabili del settore alberghiero-economia domestica documentano i servizi di ristorazione offerti ai clienti e redigono le rispettive fatture.</p> <p>I responsabili del settore alberghiero-economia domestica utilizzano sondaggi ne valutano i risultati e nel contesto del sistema di gestione della qualità operativa avviano misure correttive e le valutano.</p> <p>I responsabili del settore alberghiero-economia domestica comunicano con i clienti e gestiscono i reclami.</p>	<p>Individuare e chiarire le aspettative e le esigenze dei clienti (consulenza)</p> <p>Impiego di diverse strategie di vendita e di distribuzione</p> <p>Elaborazione dell'offerta per la ristorazione e altri settori di vendita (ristoranti del personale, caffetteria, chiosco, ecc.) e per le aree wellness e i seminari</p> <p>Riconoscere e valutare tendenze nel settore nutrizionale</p> <p>Riconoscere e valutare nuove esigenze nel settore delle prestazioni e aggiungerle all'offerta (ad es. prodotti aggiuntivi per il servizio in camera, fornitura di pasti nel settore dell'economia domestica, ecc.)</p> <p>Individuare le diversità culturali e tenerne conto nella strutturazione dell'offerta</p> <p>Raccogliere e analizzare le reazioni e i reclami, avviare misure opportune e controllare la loro attuazione</p>

G. Progettare e organizzare delle prestazioni di ristorazione e di servizio

Competenze operative	Disposizioni tematiche / contenuti	Criteri legati alle prestazioni
<p>G.1 Creare e concretizzare piani e offerte per la ristorazione, i settori di vendita (mense, caffetteria, reparti di degenza, unità residenziali, chiosco ecc.) e per le prestazioni dell'economia domestica</p>	<p>Riconoscere le esigenze della clientela Forme nutrizionali, allergie e intolleranze Strutturazione dell'offerta Progettazione Organizzazione e gestione degli eventi</p>	<p>Strutturazione dell'offerta e concezioni</p> <ul style="list-style-type: none"> - Riconoscere, valutare e reagire in modo appropriato alle esigenze di diversi gruppi destinatari (ad es. alimentazione e dieta equilibrate, il servizio e la vendita dei pasti e altri prodotti della ristorazione, preferenze dei residenti, allergie e intolleranze, esigenze speciali del reparto cure palliative, diversità culturale) - Riconoscere nuove esigenze nell'ambito delle prestazioni di servizio (ad es. servizio consegna pasti) e sviluppare soluzioni adatte - Descrivere le diete e le terapie nutrizionali correnti e citare i loro limiti principali, collaborando con medici e dietiste. - Presentare e proporre servizi per migliorare la qualità della vita (organizzazione della quotidianità) - Analizzare, realizzare e attuare offerte per il settore della ristorazione in base al piano di marketing aziendale e alle esigenze delle varie fasce di clientela - Analizzare in modo critico l'offerta basandosi su criteri ecologici e sociali (ad es. prodotti stagionali, regionali, del commercio equo, ecc.) e provvedere nei limiti del possibile ad apportare modifiche - Creare prestazioni di servizio per la ristorazione collettiva e l'economia domestica nel settore dell'alloggio e della ristorazione <p>Eventi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pianificare, organizzare, gestire e rielaborare eventi basandosi sulle esigenze dei clienti - Predisporre, organizzare, far preparare e controllare le strutture e l'inventario per banchetti e seminari - Predisporre e approntare il materiale di decorazione per apparecchiare i tavoli adattandolo alla situazione

G. Progettare e organizzare delle prestazioni di ristorazione e di servizio

Competenze operative	Disposizioni tematiche / contenuti	Criteri legati alle prestazioni
<p>G.2 Pianificare e garantire lo sviluppo di processi della ristorazione e delle prestazioni di economia domestica in accordo con professionisti interni ed esterni in modo intersettoriale</p>	<p>Attuazione degli obiettivi aziendali entro il termine previsto e secondo le esigenze della clientela</p> <p>Processi e dossier operativi</p> <p>Ordini (richieste) secondo le regole della ristorazione</p> <p>Standard qualitativi e igienici</p> <p>Legislazione sulle derrate alimentari, igiene, piani di autocontrollo (HACCP)</p> <p>Fornitura, smaltimento, rifiuti alimentari</p> <p>Preparazione e conservazione del valore di prodotti, macchine, apparecchi, attrezzature, stoviglie, posate, bicchieri, ausili ecc.</p>	<p>Organizzare i processi della ristorazione</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pianificare e organizzare processi di distribuzione e di vendita nel settore della ristorazione (compreso lo stewarding) - Analizzare, pianificare, organizzare, attuare e istruire i collaboratori nei processi operativi nel settore della ristorazione tenendo conto degli aspetti economici, ecologici, igienici (incluse le misure d'isolamento negli ospedali acuti), ergonomici e inerenti alla sicurezza. - Esaminare processi già esistenti, elaborare proposte e suggerire modifiche - Analizzare, definire, attuare, istruire e controllare gli standard qualitativi e igienici - Elaborare, valutare, introdurre, dare istruzioni e controllare la realizzazione di documenti operativi - Sostenere la collaborazione interdisciplinare, valutare, perfezionare costantemente e curare le interfacce con altri settori (ad es. reparto cure, consulenza nutrizionale, cucina) - Valutare, pianificare e predisporre l'infrastruttura necessaria a singoli processi operativi (ad es. sistema menù a scelta) e per le postazioni di lavoro - Selezionare i prodotti, le macchine, gli apparecchi, le attrezzature e le stoviglie tenendo conto delle esigenze aziendali e di criteri ecologici ed economici, garantirne inoltre la conservazione del valore <p>Processi e reparti di cura</p> <ul style="list-style-type: none"> - Illustrare i concetti di base del settore sanitario, descrivere la struttura del settore di cura nella propria azienda e spiegare il proprio ruolo - Strutturare, effettuare, istruire in modo duraturo, delegare e controllare i lavori in base alle istruzioni impartite dal servizio infermieristico - Descrivere i sistemi di reporting del reparto di cura ed elencare le regole dell'informazione - Reagire correttamente in situazioni acute - Descrivere il sistema di allerta della propria azienda

G. Progettare e organizzare delle prestazioni di ristorazione e di servizio

Competenze operative	Disposizioni tematiche / contenuti	Criteri legati alle prestazioni
		<p>Legislatura sulle derrate alimentari e norme igieniche</p> <ul style="list-style-type: none"> - Attuare e controllare la legislatura sugli alimenti e le norme igieniche nei settori della ristorazione e della vendita - Spiegare, attuare e controllare il principio di autocontrollo e il grado di igiene richiesto dalla legge nel settore alimentare (HACCP) <p>Fornitura e smaltimento nel settore della ristorazione</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pianificare e organizzare i processi di fornitura e smaltimento e valutarli tenendo conto della sicurezza sul lavoro, della tutela dell'ambiente e dell'igiene richiesta - Illustrare e attuare misure e progetti per evitare lo spreco alimentare
<p>G.3 Calcolare, acquisire e vendere servizi di ristorazione e prestazioni di economia domestica</p>	<p>Risorse necessarie Presentare, calcolare e preventivare l'offerta Documentazione delle prestazioni</p>	<p>Calcolare e vendere l'offerta</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rilevare e valutare le prestazioni necessarie e individuare il fabbisogno di risorse (collaboratori, infrastruttura, ecc.) - Calcolare, preventivare e vendere servizi - Presentare l'offerta basandosi sulle strategie di promozione alle vendite e proporla orientandosi verso le esigenze della clientela - Registrare, eseguire e fatturare servizi della ristorazione per i clienti - Pianificare e vendere prestazioni personalizzate

G. Progettare e organizzare delle prestazioni di ristorazione e di servizio

Competenze operative	Disposizioni tematiche / contenuti	Criteri legati alle prestazioni
<p>G.4 Realizzare, eseguire e valutare prestazioni di servizio e processi finalizzati in riferimento a diversi gruppi destinatari (ospiti, clienti, pazienti, ecc.)</p>	<p>Tenere conto delle diversità culturali L'importanza dell'alimentazione e del consumo di bevande Valutare le capacità del paziente, del residente, del cliente (tagliare, spalmare, inghiottire) Sostegno in caso di difficoltà nell'assunzione dei cibi Cure palliative</p>	<p>Ristorazione di diversi gruppi destinatari e in situazioni particolari</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuare le diversità culturali dei vari gruppi destinatari - Sostenere il desiderio di cucinare da soli dei pazienti - Illustrare l'importanza dell'alimentazione e del consumo di bevande per malati cronici, per pazienti/clienti non autosufficienti in seguito a esami diagnostici o interventi chirurgici, malati in fase acuta, persone anziane o colpite da disturbi psicologici - Riconoscere le situazioni in cui esiste il rischio di malnutrizione e adottare le misure necessarie adeguandole ai gruppi interessati - Descrivere in che modo si possono sostenere persone con capacità limitate nell'assunzione di cibo o bevande e adottare le misure adeguate - Basandosi sulle istruzioni osservare e documentare l'assunzione di cibo e quella di liquidi - Spiegare il motivo per cui non è possibile somministrare alimenti ai pazienti/residenti che hanno difficoltà di deglutizione. Illustrare i criteri per mezzo dei quali è possibile identificare le difficoltà di deglutizione - Garantire un'atmosfera piacevole durante l'assunzione di cibi e bevande - Descrivere strategie per invogliare l'appetito - Conoscere le esigenze particolari del settore cure palliative e attivarle in modo opportuno - Agire in modo discreto e con empatia in circostanze speciali e offrire e attuare servizi attenendosi a principi citati - Descrivere i cambiamenti e le limitazioni a livello fisico e psichico più ricorrenti e le relative regole di comportamento - Elencare gli effetti della limitazione delle capacità mentali e nominare a questo proposito le regole di comunicazione e comportamento fondamentali

8.4 Direttive per la valutazione dell'equivalenza di competenze acquisite in altre sedi

Sulla base dell'articolo 28 paragrafo 2 della Legge Federale sulla formazione professionale del 13 dicembre 2002 e del Regolamento d'esame e le relative condizioni di ammissione secondo il comma 3.3 inerente all'Esame professionale per Responsabili del settore alberghiero - economia domestica del 20 gennaio 2023, la Commissione GQ emette le seguenti direttive per la valutazione dell'equivalenza di competenze acquisite in altre sedi.

Principi fondamentali

Candidate e candidati che dispongono di un Certificato di competenza federale, Esami professionali federali e Esami professionali federali superiori del settore alberghiero o FM hanno la possibilità di farsi riconoscere le competenze acquisite in passato. Il riconoscimento indica che le competenze già acquisite equivalgono a quelle di uno o più moduli e che è possibile emettere il rispettivo certificato di equivalenza. Le candidate e i candidati che inoltrano la domanda, trasmettono un dossier scritto completo di documenti con cui dimostrano di disporre delle competenze richieste.

1. Competenze

La valutazione dell'equivalenza è di responsabilità della commissione GQ che prende in consegna le domande, le valuta e rilascia i certificati di equivalenza.

2. Procedura

Gli interessati possono richiedere in qualsiasi momento i certificati di equivalenza presentando un dossier presso il segretariato d'esame. Si consiglia prima di decidere di intraprendere una formazione in una delle scuole raccomandate dalla commissione GQ di richiedere una valutazione, inoltrando i seguenti documenti:

- modulo di richiesta
- curriculum vitae
- copie di documenti dimostrativi (ad es. certificati, diplomi di formazione e formazione continua, conferme di corsi, certificati di lavoro qualificanti, risultati di valutazioni, ecc.)
- Programma d'istruzione con la descrizione dei criteri di prestazioni di scuole o formazioni continue assolte

Avvertenza:

Diplomi e documenti in lingua straniera (lingua diversa dalla lingua ufficiale prevista per l'esame) devono essere tradotti da un ufficio di traduzioni certificato e riconosciuto in Svizzera. La traduzione va allegata.

Al ricevimento della domanda il segretariato d'esame emette una fattura, l'analisi del dossier verrà effettuata a pagamento avvenuto. La commissione GQ, dopo essersi consultata con i candidati, può trasmettere le domande di valutazione dell'equivalenza di documenti a esperti esterni per la verifica.

In base ai risultati della valutazione la commissione GQ decide se sono soddisfatte le condizioni per l'equivalenza.

3. Costi

I costi di CHF 600.00 per la valutazione dell'equivalenza sono a carico dei candidati che hanno inoltrato la domanda. Oneri amministrativi maggiori possono, in casi eccezionali, comportare costi supplementari. Nel caso suddetto verrà richiesto in precedenza il consenso scritto dei candidati.

4. Termini di inoltro

Le valutazioni di equivalenza sono da inoltrare alla commissione GQ sei mesi prima dell'iscrizione all'esame. Scaduto il termine non è più possibile essere ammessi all'esame immediatamente successivo. La valutazione di equivalenza in questo caso verrà rilasciata automaticamente per l'esame successivo.

8.4.1 Condizioni per pratica professionale

- Per il calcolo si fa riferimento al 1° giorno del mese in cui ha avuto luogo l'esame di fine apprendistato.
- È riconosciuta la pratica professionale in economie domestiche collettive* di un settore alberghiero - dell'economia domestica (lavanderia, cucina, ristorazione, in veste di custode).
- Ricopre regolarmente la funzione di sostituto/a del/la responsabile economia domestica
- Vanno allegati i diplomi qualificanti

*Con economia domestica collettiva si intende un'impresa riconosciuta dallo Stato (forma giuridica secondo CO) che conta min. 15 assistiti. L'esperienza di lavoro in un'economia domestica privata o rurale non è riconosciuta.

8.4.2 Condizioni per la pratica di conduzione

- Esperienza di conduzione con responsabilità di gestione comprovata (organigramma)
- Gestione di gruppi con funzione dirigenziale e responsabilità decisionale. Minimo tre anni nella funzione di sostituto del responsabile del gruppo con attestazione (ha operato regolarmente come sostituto, non ha solo tenuto il posto ad altri, accreditamento del 30% del tempo).
- Collaborazione e responsabilità di gestione alla Spitex (piano operativo, conduzione del personale, gestione della qualità della Spitex nel settore di economia domestica
- Vanno allegati i certificati di qualificazione.

Nessun accredito:

- per la responsabilità giornaliera dei reparti
- per la funzione di responsabile di un gruppo di persone assistite
- per la guida di persone in formazione
- come responsabile della formazione e per la professione di insegnante

Se le condizioni sono soddisfatte il candidato riceve il certificato di equivalenza richiesto.

Se le condizioni non sono soddisfatte si provvederà ad informare il candidato sulle possibili vie da seguire per acquisire il certificato delle competenze.

8.4.3 Condizioni per l'ammissione di altri titoli di studio*

Livello	Titoli di studio	Condizioni che devono essere soddisfatte
AFC Professioni simili	Assistente d'albergo AFC	3 anni di pratica professionale nel settore alberghiero – economia domestica collettivo con una percentuale minima dell'80%
	Cameriere AFC Impiegato di ristorazione AFC Assistente di ristorazione AFC Cuoco AFC	3 anni di pratica professionale nel settore alberghiero – economia domestica collettivo con una percentuale minima dell'80% I moduli di base pulizia e biancheria sono obbligatori
	Operatore di edifici e infrastrutture AFC	3 anni di pratica professionale nel settore alberghiero – economia domestica collettivo con una percentuale minima dell'80% I moduli di base ristorazione e biancheria sono obbligatori
Qualifiche estere	Germania: (formazione di base duale, ad es. IHK) Impiegato d'albergo Impiegato di ristorazione	3 anni di pratica professionale nel settore alberghiero – economia domestica collettivo con una percentuale minima dell'80% Tutti i moduli di base sono obbligatori
AFC altre professioni	AFC o diploma equivalente Laureato	4 anni di pratica professionale nel settore alberghiero – economia domestica collettivo con una percentuale minima dell'80% Tutti i moduli di base sono obbligatori
Senza licenza di scuola media	Sulla base della cifra 2.21 lettera i del regolamento d'esame per responsabili del settore alberghiero-economia domestica – secondo la decisione della Commissione GQ «su dossier»	8 anni di pratica professionale nel settore alberghiero – economia domestica con una percentuale minima dell'80% Tutti i moduli di base sono obbligatori
APF nel settore alberghiero – economia domestica	Governante d'economia domestica Responsabile d'economia domestica rurale / contadina Abilitazione docente d'economia domestica	3 anni di pratica professionale nel settore alberghiero – economia domestica con una percentuale minima dell'80%
	Custode	3 anni di pratica professionale nel settore dell'economia domestica-alberghiero collettivo con una percentuale minima dell'80% I moduli di base ristorazione e biancheria sono obbligatori

*Esperienza di un anno di conduzione all'80% come indicato al punto 3.3 del regolamento d'esame finale e al punto 8.4.2. delle direttive dell'esame finale.

Nel caso di un'occupazione a tempo parziale inferiore all'80%, la durata richiesta del lavoro pratico e viene prolungata proporzionalmente.

La commissione GQ decide l'equivalenza di parti di esami come da regolamento d'esame finale, cifra 5.22.

La commissione GQ decide dell'equivalenza di esami di fine modulo di incaricati della formazione con moduli non riconosciuti. Le eventuali spese sostenute sono addebitate ai candidati.

8.4.4 Condizioni per l'ammissione di altri titoli di studi*

Livello	Condizioni per le qualifiche	Equivalente con
<p>EP/EPS Master of Advanced Studies (MAS) Certificate of Advanced Studies (CAS) e Corsi post-laurea (NDK) nel settore Conduzione e Facility Management</p>	<p>Vengono prese in considerazione unicamente formazioni continue della durata minima di 80 lezioni.</p> <p>Va allegata una conferma scritta della formazione conclusa contenente le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nome del partecipante - date, obiettivi di apprendimento e contenuti del corso - workload/programma di formazione (numero e durata delle lezioni, tempo previsto, autoformazione e studio individuale a casa) - certificati delle competenze o elemento qualificante (certificato, risultato dell'esame, ecc.) - l'organizzatore del corso è riconosciuto e dispone di una certificazione del sistema di gestione per la qualità e/o è sulla lista della commissione d'esame - la formazione continua è stata conclusa al massimo 6 anni prima <p>Gli obiettivi e i contenuti di apprendimento della formazione seguita sono conformi alle competenze del modulo per il quale è stata inoltrata la richiesta di un certificato di equivalenza.</p>	<p>Attestazioni delle competenze di uno o più moduli</p>
<p>EPS</p>	<p>BFF: formazione EPS per dirigenti in facility management conclusa ma non ha superato gli esami di diploma I titoli di studio non risalgono a più di 6 anni.</p>	<p>Attestazioni delle competenze di tutti i moduli</p>
<p>HF</p>	<p>Curaviva: Corso di studio per responsabili di un team «La conduzione nell'economia domestica» Il modulo è riconosciuto Il titolo di studio non risale a più di 6 anni. <i>(vanno controllati i nuovi contenuti)</i></p>	<p>Modulo obbligatorio: Gestione del personale</p>
<p>EPS</p>	<p>BFF: formazione EPS per dirigenti in facility management conclusa ma non ha superato gli esami di diploma I titoli di studio non risalgono a più di 6 anni.</p>	<p>Attestazioni delle competenze di tutti i moduli</p>