

Piano di formazione

per la professione di

Nr. 78403

Impiegata d'albergo / Impiegato d'albergo
Hotelfachfrau / Hotelfachmann
Spécialiste en hôtellerie

Parte:

A

- 1 Competenza specifica**
- 2 Competenza metodica**
- 3 Competenza sociale e personale**
- 4 Obiettivi generali, obiettivi pratici, obiettivi particolari per tutti e tre i luoghi di formazione**

B

- 1 Organizzazione dei corsi interaziendali (CI)**

C

- 1 Organizzazione della qualificazione finale**

D

- 1 Piano delle lezioni della scuola professionale**

A

1 Competenza specifica

Le **competenze specifiche** fanno sì che gli impiegati d'albergo possano risolvere in modo autonomo e competente i compiti e i problemi specifici nel loro settore professionale e possano rispondere alle mutevoli esigenze della loro professione e affrontarle con successo. Gli impiegati d'albergo inoltre conoscono una **lingua straniera**.

1.1 Gli obiettivi generali e gli obiettivi pratici descrivono le competenze specifiche acquisite alla fine della formazione. Gli obiettivi generali descrivono in forma generica i temi della formazione, spiegando per quale ragione sono importanti per gli impiegati d'albergo. Gli obiettivi pratici traducono gli obiettivi generali in un comportamento concreto che le persone in formazione dovrebbero mostrare in determinate situazioni.

1.2 Con le competenze specifiche, come sono formulate negli obiettivi di formazione, vengono promosse anche le competenze metodiche, quelle sociali e personali. Le persone in formazione raggiungono la capacità di esercitare la professione descritta nel profilo all'art. 1, vengono preparate ad apprendere durante tutta la vita e sostenute nel loro sviluppo personale.

1.3 Nella formazione per impiegato e impiegata d'albergo viene attribuita un'importanza centrale ai seguenti obiettivi generali e pratici.

2 Competenza metodica

Le **competenze metodiche** permettono agli impiegati d'albergo di lavorare in maniera ordinata e pianificata grazie a una buona organizzazione personale del lavoro, di impiegare adeguatamente i mezzi ausiliari e di risolvere i problemi con soluzioni efficaci e ponderate.

2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi

Per risolvere i compiti professionali e personali, gli impiegati d'albergo adottano i metodi e i mezzi ausiliari che permettono loro di mantenere l'ordine, decidere le priorità, distinguere le attività dipendenti e quelle indipendenti dagli ospiti, organizzare i procedimenti in modo sistematico e razionale e garantire la sicurezza sul lavoro. Essi pianificano le fasi del loro lavoro, operano in modo efficace ed efficiente e valutano sistematicamente le fasi del lavoro.

2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi

I processi economici non si possono considerare isolatamente. Gli impiegati d'albergo riconoscono e adottano dei metodi per vedere le attività in relazione ad altre nell'esercizio alberghiero e per considerare i punti di contatto a monte e a valle del loro lavoro. Essi sono consapevoli dell'influenza del loro lavoro sui colleghi e sul successo dell'azienda.

2.3 Strategie d'informazione e di comunicazione

Per gli esercizi alberghieri in futuro diventerà sempre più importante l'applicazione di moderni mezzi della tecnologia dell'informazione e della comunicazione. Gli impiegati d'albergo sono consapevoli di questa situazione e collaborano ad ottimizzare il flusso delle informazioni e a realizzare l'impiego di nuovi sistemi. Essi si procurano autonomamente le informazioni e le impiegano nell'interesse degli ospiti e dell'azienda.

2.4 Strategie d'apprendimento

Per aumentare il successo nell'apprendimento e per imparare durante tutta la vita vi sono diverse strategie. Poiché gli stili d'apprendimento sono differenti a livello individuale, gli impiegati d'albergo riflettono sul loro modo di apprendere e, a seconda delle situazioni, lo adattano ai diversi compiti e ai diversi problemi da affrontare. Essi lavorano con le strategie per loro più efficaci, quelle che permettono loro di apprendere con piacere, successo e soddisfazione e quindi rafforzano la propria capacità di imparare autonomamente durante tutta la vita.

2.5 Metodi di consulenza e di vendita

I nostri ospiti sono sottoposti ai più svariati influssi di natura economica e sociale. La decisione a favore di uno o dell'altro prodotto è determinata in modo sostanziale da un comportamento attento ai desideri degli ospiti. Gli impiegati d'albergo adottano metodi efficaci di consulenza e di vendita per soddisfare l'ospite e nell'interesse dell'azienda.

2.6 Tecniche creative

Per gli impiegati d'albergo l'apertura alle novità e a procedimenti non convenzionali è una competenza importante. Perciò in caso di problemi aperti sono in grado di uscire dai modelli di pensiero usuali e di collaborare a trovare soluzioni innovative mediante tecniche creative. Gli impiegati d'albergo si caratterizzano per la loro attenzione e un comportamento aperto alle innovazioni e alle tendenze più moderne nel settore alberghiero e gastronomico.

2.7 Tecniche di presentazione

Il successo di un esercizio alberghiero e di un'azienda gastronomica dipende in modo determinante dal modo in cui i prodotti e le prestazioni di servizio vengono presentati all'ospite. Gli impiegati d'albergo conoscono e padroneggiano le tecniche e i mezzi di presentazione e li impiegano in modo da ottenere il massimo vantaggio per gli ospiti e per l'azienda.

3 Competenza sociale e personale

Le **competenze sociali e personali** permettono agli impiegati d'albergo di raggiungere gli obiettivi nei contatti interpersonali, di instaurare rapporti in collaborazione e di affrontare in modo sicuro e consapevole le sfide a livello di comunicazione e di team. In questo modo essi rafforzano la loro personalità e sono disposti a lavorare al proprio sviluppo personale.

3.1 Comportamento autonomo e responsabile

Nel settore alberghiero, che si tratti di aziende piccole o grandi, gli impiegati d'albergo sono coinvolti nei procedimenti aziendali. Essi sono disposti a collaborare alla loro definizione e al loro miglioramento, a prendere decisioni sotto la propria responsabilità, nonché ad agire in modo coscienzioso.

3.2 Imparare durante tutta la vita

In un mondo economico globalizzato, con mutevoli esigenze degli ospiti, il cambiamento è presente sotto ogni aspetto. È quindi necessario adattarsi alle esigenze e alle condizioni in rapido mutamento. Gli impiegati d'albergo sono consapevoli di questa necessità e sono disposti ad acquisire continuamente nuove conoscenze e capacità e ad imparare durante tutta la vita. Essi sono aperti alle innovazioni, collaborano a crearle e a realizzare i cambiamenti con un atteggiamento creativo e rafforzano la loro capacità di affermarsi sul mercato del lavoro e la loro personalità.

3.3 Capacità comunicative

La comunicazione adeguata ai destinatari e alle situazioni si pone al centro di tutte le attività del settore alberghiero. Gli impiegati d'albergo si caratterizzano per la loro affabilità e spontaneità. Essi sono aperti al colloquio, comprendono le regole di una comunicazione efficace verbale e non verbale e le applicano in modo consapevole.

3.4 Capacità di risolvere i conflitti

Nella vita quotidiana del settore alberghiero, in cui vengono a contatto molte persone con diversi pareri e punti di vista, si accendono spesso situazioni conflittuali. Gli impiegati d'albergo ne sono consapevoli e in questi casi reagiscono in modo tranquillo e ponderato. Essi affrontano la controversia, accettano i punti di vista diversi, discutono su una base oggettiva e cercano soluzioni costruttive.

3.5 Capacità di lavorare in gruppo

I compiti professionali e personali si possono risolvere da soli oppure in un gruppo. Si deve decidere di caso in caso se, per risolvere il problema, è più adatta la persona singola oppure il gruppo. Gli impiegati d'albergo sono in grado di lavorare in gruppo in modo efficiente ed efficace, conoscono bene le regole e sanno lavorare con successo in gruppo.

3.6 Forme di comportamento

Nella loro attività gli impiegati d'albergo intrattengono i più svariati contatti con persone che hanno determinate aspettative in merito al comportamento dei loro interlocutori. Gli impiegati d'albergo sono in grado di adattare il loro linguaggio e il loro comportamento alle situazioni e ai desideri dei loro interlocutori, sono puntuali, ordinati e affidabili.

3.7 Resistenza

Per affrontare le diverse esigenze nel settore alberghiero sono richiesti sforzi fisici e mentali. Gli impiegati d'albergo sanno affrontare la mole di lavoro, svolgendo i compiti loro affidati in modo tranquillo e ponderato. Nelle situazioni critiche mantengono il controllo della situazione.

4 Obiettivi generali, obiettivi pratici, obiettivi particolari per tutti e tre i luoghi di formazione

<p>1 Obiettivo generale Economia e organizzazione aziendale Le conoscenze e i concetti fondamentali dell'economia e dell'organizzazione aziendale sono necessari agli impiegati d'albergo per comprendere, da un lato, i contesti economici, sociali, tecnologici ed ecologici nel ramo e nell'azienda. Dall'altro lato costituiscono una base importante per poter svolgere con efficienza i compiti giornalieri e per pianificare e organizzare con sicurezza i procedimenti, per analizzarli con spirito critico. In questo modo si crea la base per una mentalità e un comportamento imprenditoriale e focalizzato sugli ospiti, nonché per un apprendimento che dura tutta la vita.</p>			
<p>1.1 Obiettivo pratico Gli impiegati d'albergo si interessano alle questioni di natura economico-aziendale, comprendono i nessi fondamentali e sono in grado di pensare e di agire tenendo in considerazione le esigenze del mercato e degli ospiti.</p>			
Obiettivi particolari della scuola professionale	Obiettivi particolari dell'azienda	Obiettivi particolari del corso interaziendale	Competenza metodica/sociale
<p>1.1.1 Gli impiegati d'albergo spiegano i termini economicità, produttività, spese, ricavo e utile per mezzo di semplici esempi ed espongono la loro importanza per la conduzione e il successo di un esercizio alberghiero (C2).</p>	<p>1.1.1 Sono in grado di spiegare con esempi adeguati i termini economicità e produttività e di esporre le voci più importanti dei ricavi e delle spese e la loro importanza (C3).</p>		<p>2.4 Strategie d'apprendimento</p>
<p>1.1.2 Gli impiegati d'albergo spiegano la composizione di semplici calcoli, sono in grado di eseguire i calcoli per i prodotti gastronomici e di esemplificare la loro importanza per la formazione dei prezzi (C4).</p>	<p>1.1.2 Sono in grado di spiegare la struttura dei costi e la formazione dei prezzi di determinati prodotti della mia azienda di tirocinio (C2).</p>		<p>2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi</p>
<p>1.1.3 Gli impiegati d'albergo descrivono i sistemi di vendita tipici del ramo gastronomico e spiegano i loro vantaggi e svantaggi per diverse aziende gastronomiche e la loro utilità per gli ospiti (C2).</p>	<p>1.1.3 Descrivo la forma di vendita specifica della mia azienda di tirocinio, illustro e giustifico i vantaggi e gli svantaggi. Illustro ulteriori forme di vendita e la loro possibile utilità per la mia azienda di tirocinio (C5).</p>		<p>2.7 Tecniche di presentazione</p>

<p>1.2 Obiettivo pratico Gli impiegati d'albergo descrivono le caratteristiche e le particolarità del ramo e dell'industria alberghiera e comprendono le opportunità di successo e i pericoli dello sviluppo attuale e futuro.</p>			
Obiettivi particolari della scuola professionale	Obiettivi particolari dell'azienda	Obiettivi particolari del corso interaziendale	Competenza metodica/sociale
<p>1.2.1 Gli impiegati d'albergo spiegano le caratteristiche e le particolarità specifiche del ramo gastronomico e illustrano la loro importanza per l'economia pubblica e regionale per mezzo di dati statistici eloquenti (C3).</p>	<p>1.2.1 Sono in grado di descrivere l'ambiente economico e i fattori di condizionamento regionali per la mia azienda di tirocinio e di dedurne importanti conseguenze per la situazione attuale e le tendenze per il futuro (C5).</p>		<p>2.7 Tecniche di presentazione</p>
<p>1.2.2 Gli impiegati d'albergo descrivono lo sviluppo storico, i fattori d'influsso e le tendenze più importanti nel ramo e li ordinano in un catalogo delle opportunità di successo e dei rischi. Essi interpretano possibili scenari per lo sviluppo futuro e spiegano le conseguenze per il ramo e la propria azienda (C4).</p>	<p>1.2.2 Sono in grado di determinare le opportunità di successo e i rischi specifici per la mia azienda di tirocinio (C2).</p>		<p>2.7 Tecniche di presentazione</p> <p>3.2 Imparare durante tutta la vita</p>
<p>1.2.3 Gli impiegati d'albergo descrivono l'importanza di determinate norme statali nel ramo gastronomico e alberghiero e illustrano i vantaggi e gli svantaggi per tipici settori e le conseguenze per il ramo e per diverse aziende gastronomiche (C4).</p>			<p>3.2 Imparare durante tutta la vita</p>
<p>1.2.4 Gli impiegati d'albergo descrivono le associazioni centrali del ramo, le loro attività e la loro importanza per la soluzione dei problemi attuali e per l'organizzazione delle strutture future nel ramo gastronomico (C4).</p>	<p>1.2.4 Descrivo le organizzazioni dei datori di lavoro e dei lavoratori e le altre istituzioni importanti per la mia azienda di tirocinio ed esemplifico il loro influsso (C3).</p>		<p>2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi</p>

<p>1.2.5 Gli impiegati d'albergo espongono l'importanza e le esigenze dei più importanti gruppi di riferimento di un'azienda gastronomica e descrivono le interdipendenze tra i gruppi di riferimento e le prestazioni di un'azienda gastronomica (C2).</p>	<p>1.2.5 Sono in grado di descrivere i più importanti gruppi di riferimento della mia azienda di tirocinio (collaboratori, ospiti, finanziatori). e di illustrare le loro esigenze (C3).</p> <p>Suddivido i nostri ospiti in gruppi di riferimento in base a determinati criteri e illustro le loro esigenze e le possibili tendenze di sviluppo (C4).</p>		<p>2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi</p>
<p>1.2.6 Gli impiegati d'albergo spiegano gli obiettivi, la composizione e gli elementi di un'immagine di guida ed esemplificano la sua importanza (C2).</p>	<p>1.2.6 Spiego con parole mie a una persona estranea lo scopo e il contenuto della politica di gestione (C3).</p>		
<p>1.2.7 Gli impiegati d'albergo descrivono diversi tipi di aziende gastronomiche e sono in grado di riconoscere i loro lati forti e deboli nel contesto delle opportunità di successo e dei rischi sul piano economico (C2).</p>	<p>1.2.7 Sono in grado di analizzare e di esemplificare i lati forti e deboli della mia azienda di tirocinio (C5).</p>		<p>3.2 Imparare durante tutta la vita</p>

1.3 Obiettivo pratico Gli impiegati d'albergo sono in grado di descrivere e analizzare i processi fondamentali di creazione del valore e di lavoro in un esercizio alberghiero e di spiegare i punti di contatto principali.			
Obiettivi particolari della scuola professionale	Obiettivi particolari dell'azienda	Obiettivi particolari del corso interaziendale	Competenza metodica/sociale
1.3.1 Gli impiegati d'albergo spiegano i diversi processi di creazione del valore e le figure coinvolte negli esercizi alberghieri, analizzano e descrivono la loro interazione al servizio degli ospiti (C4).	1.3.1 Sono in grado di descrivere i processi di creazione del valore e di illustrare dove risiede la loro utilità per gli ospiti. Comprendo di essere un elemento importante della catena di creazione del valore e contribuisco al raggiungimento dei migliori risultati globali svolgendo i miei compiti con efficienza e impegno focalizzato sugli obiettivi (C4).		2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi 3.1 Comportamento autonomo e responsabile
1.3.2 Gli impiegati d'albergo descrivono i processi di lavoro fondamentali nelle diverse aziende gastronomiche e illustrano la loro importanza per la creazione del valore dell'azienda (C4).	1.3.2 Descrivo con parole mie i diversi processi di lavoro nella mia azienda e indico qual è il loro contributo per la soddisfazione degli ospiti e la creazione del valore (C2).	1.3.1 Gli impiegati d'albergo descrivono i processi di lavoro fondamentali e li implementano in modo adeguato ed efficiente nel corso interaziendale (C3).	
1.3.3 Gli impiegati d'albergo descrivono gli strumenti centrali per l'analisi e la pianificazione del lavoro ed espongono la loro importanza per l'organizzazione efficiente delle loro attività professionali e dei processi aziendali (C2).	1.3.3 Sono in grado di pianificare autonomamente i processi di lavoro che mi vengono affidati, di eseguire con competenza i compiti correlati, di valutarli e di migliorarli in modo strutturato e autocritico in base a criteri adeguati (C5).	1.3.2 Gli impiegati d'albergo applicano singoli strumenti per l'analisi e la pianificazione del lavoro e descrivono la loro importanza per l'organizzazione efficiente dei corsi interaziendali (C4).	2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi 3.1 Comportamento autonomo e responsabile
1.3.4 Gli impiegati d'albergo descrivono le loro attività e la funzione dei singoli reparti come parte di un processo di ripartizione dei lavori e sono in grado di esporre la loro importanza per le funzioni a monte e a valle (C4).	1.3.4 Descrivo le mie attività in dipendenza delle funzioni a monte e a valle e i punti di contatto più importanti (C4).	1.3.3 Gli impiegati d'albergo descrivono le loro attività e la funzione dei singoli reparti come parte di un processo di ripartizione dei lavori e sono in grado di spiegare e svolgere i propri compiti nell'ambito del CI (C4).	2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi 3.1 Comportamento autonomo e responsabile 3.5 Capacità di lavorare in gruppo

<p>1.3.5 Gli impiegati d'albergo spiegano gli obiettivi, la struttura e il funzionamento dei sistemi di assicurazione della qualità e sono in grado di dedurne i requisiti fondamentali (C4).</p>	<p>1.3.5 Descrivo i requisiti della qualità e spiego gli obiettivi, il funzionamento, le possibilità e i limiti del sistema di assicurazione della qualità nella mia azienda di tirocinio (C4).</p> <p>Applico i requisiti dell'assicurazione della qualità in modo consapevole, avveduto e autonomo (C3).</p>	<p>1.3.4 Gli impiegati d'albergo espongono gli obiettivi, la struttura e il funzionamento del sistema di qualità del centro CI e lo applicano in modo coscienzioso e avveduto (C3).</p>	<p>3.1 Comportamento autonomo e responsabile</p>
---	--	---	--

1.4 Obiettivo pratico Gli impiegati d'albergo riconoscono l'importanza dei mezzi d'informazione e di comunicazione per l'organizzazione e il funzionamento dei processi aziendali.			
Obiettivi particolari della scuola professionale	Obiettivi particolari dell'azienda	Obiettivi particolari del corso interaziendale	Competenza metodica/sociale
1.4.1 Gli impiegati d'albergo descrivono i documenti più importanti che vengono impiegati in un esercizio alberghiero e spiegano la loro funzione (C2).	1.4.1 Sono in grado di spiegare i documenti che vengono impiegati nei miei campi di lavoro e di semplificare la loro funzione (C2).		2.3 Strategie d'informazione e di comunicazione 3.3 Capacità comunicative
1.4.2 Gli impiegati d'albergo sono in grado di descrivere l'impiego dei documenti più importanti nel loro campo di lavoro e di attività (C2).	1.4.2 Sono in grado di impiegare in modo adeguato i documenti corretti nel mio campo di lavoro e di inoltrarli ai relativi destinatari (C3).	1.4.1 Gli impiegati d'albergo utilizzano i principali mezzi di comunicazione nel CI e preparano delle liste di controllo per il loro impiego (C5).	2.3 Strategie d'informazione e di comunicazione 3.3 Capacità comunicative
1.4.2 Gli impiegati d'albergo sono in grado di scrivere e salvare i documenti con l'aiuto di programmi standard (C3).	1.4.3 Sono in grado di gestire la corrispondenza con i programmi standard disponibili in funzione dei destinatari (C3).		2.3 Strategie d'informazione e di comunicazione 3.3 Capacità comunicative
1.4.4 Gli impiegati d'albergo descrivono le funzioni e le possibilità d'impiego dei principali mezzi di informazione e di comunicazione nel ramo gastronomico e li utilizzano in modo adeguato e in funzione degli ospiti (C3).	1.4.4 Spiego le funzioni e le possibilità d'impiego dei principali mezzi d'informazione e di comunicazione e li utilizzo in modo adeguato e in funzione degli ospiti (C3).	1.4.2 Gli impiegati d'albergo sono consapevoli del significato della comunicazione tra le persone e curano una cultura di comunicazione esemplare (C3).	2.3 Strategie d'informazione e di comunicazione 3.3 Capacità comunicative

<p>1.5 Obiettivo pratico Gli impiegati d'albergo comprendono le basi del piano d'impiego e sono in grado di descrivere l'interazione di diverse persone e funzioni nonché di introdurre e istruire a livello pratico i collaboratori e le collaboratrici.</p>			
Obiettivi particolari della scuola professionale	Obiettivi particolari dell'azienda	Obiettivi particolari del corso interaziendale	Competenza metodica/sociale
<p>1.5.1 Gli impiegati d'albergo spiegano l'importanza del piano d'impiego per gli obiettivi aziendali e per i collaboratori e sono in grado di descrivere gli obiettivi e la funzione di norme e direttive legali e aziendali (C2).</p>	<p>1.5.1 Sono in grado di allestire il piano d'impiego per i collaboratori nell'ambito dei requisiti di legge e delle condizioni quadro dell'azienda, in modo adeguato all'azienda e ai collaboratori (C5).</p>	<p>1.5.1 Gli impiegati d'albergo pianificano l'impiego giornaliero secondo gli obiettivi del CI, le norme e le direttive di legge (C5).</p>	<p>3.1 Comportamento autonomo e responsabile</p> <p>3.5 Capacità di lavorare in gruppo</p>
<p>1.5.2 Gli impiegati d'albergo descrivono le differenti esigenze dei collaboratori e dell'azienda nel piano d'impiego e sono in grado di risolvere i conflitti tra gli obiettivi (C5).</p>	<p>1.5.2 Distinguo le esigenze dei collaboratori e dei superiori, allestisco il piano d'impiego e sono in grado di proporre soluzioni concrete in caso di obiettivi conflittuali (C5).</p> <p>Istruisco autonomamente gli altri collaboratori e assisto gli apprendisti che effettuano uno stage d'orientamento professionale. Nel loro impiego li istruisco in modo adeguato, controllo i progressi conseguiti, fornisco un feedback e avanzo proposte di miglioramento (C3).</p>	<p>1.5.2 Gli impiegati d'albergo descrivono le differenti esigenze dei partecipanti e del CI nel piano d'impiego e sono in grado di esporre i conflitti tra gli obiettivi e di proporre delle soluzioni (C5).</p> <p>1.5.3 Gli impiegati d'albergo eseguono le istruzioni e sono in grado di fornire un feedback (C5).</p>	<p>2.3 Strategie d'informazione e di comunicazione</p> <p>3.4 Capacità di risolvere i conflitti</p> <p>3.5 Capacità di lavorare in gruppo</p>
<p>1.5.3 Gli impiegati d'albergo sono in grado di comporre e di spiegare le liste di controllo per diverse funzioni, attività e processi (C5).</p>	<p>1.5.3 Sono in grado di comporre autonomamente le liste di controllo per i processi principali e di spiegarle alle persone in formazione e agli altri collaboratori (C4).</p>	<p>1.5.4 Gli impiegati d'albergo preparano un piano di pulizia settimanale per i compiti e i campi di attività nei corsi interaziendali (C5).</p>	<p>2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi</p>

<p>2 Obiettivo generale Igiene, sicurezza sul lavoro, protezione contro gli incendi e protezione della salute</p> <p>Per gli impiegati d'albergo la comprensione dell'igiene, della sicurezza sul lavoro, della protezione contro gli incendi e della protezione della salute è una competenza fondamentale poiché, da un lato, le norme legali e aziendali prescrivono questi requisiti e, dall'altro, l'igiene è un elemento determinante che influisce sulla qualità dei prodotti e sul mantenimento dei valori. Gli impiegati d'albergo vivono queste esigenze sia nel proprio ambito di lavoro sia nell'azienda e collaborano a realizzarle con impegno e senso del dovere.</p>			
<p>2.1 Obiettivo pratico</p> <p>Gli impiegati d'albergo comprendono i principi dell'igiene personale e aziendale e sono in grado di analizzare e valutare i principali campi d'azione negli esercizi alberghieri e di mettere in pratica provvedimenti igienici adeguati.</p>			
<p>Obiettivi particolari della scuola professionale</p>	<p>Obiettivi particolari dell'azienda</p>	<p>Obiettivi particolari del corso interaziendale</p>	<p>Competenza metodica/sociale</p>
<p>2.1.1 Gli impiegati d'albergo spiegano le norme dell'ordinanza sulle derrate alimentari (ODerr), e descrivono la loro applicazione in situazioni aziendali problematiche e a scopo di prevenzione. Essi sono in grado di illustrare e giustificare l'importanza dell'ordinanza sulle derrate alimentari per l'organizzazione dei processi di lavoro (C4).</p>	<p>2.1.1 Sono in grado di illustrare in base a problemi e campi d'azione adatti l'obiettivo e i campi di lavoro interessati dall'ordinanza sulle derrate alimentari e di descriverne il funzionamento (C4).</p>	<p>2.1.1 Gli impiegati d'albergo sono in grado di rispettare l'obiettivo e i compiti dell'ordinanza sulle derrate alimentari in base a campi problematici nel CI.</p>	<p>2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi</p>
<p>2.1.2 Gli impiegati d'albergo descrivono l'importanza e le regole dell'igiene personale, del posto di lavoro e dei generi alimentari e illustrano la loro interazione per mezzo di tipiche situazioni (C2).</p>	<p>2.1.2 Applico le regole dell'igiene personale, del posto di lavoro e dei generi alimentari ed esemplifico la loro interazione (C4).</p>	<p>2.1.2 Gli impiegati d'albergo applicano le regole dell'igiene personale, del posto di lavoro e dei generi alimentari nel CI ed esemplificano la loro interazione (C4).</p>	<p>2.4 Strategie d'apprendimento</p> <p>3.1 Comportamento autonomo e responsabile</p>
<p>2.1.3 Gli impiegati d'albergo spiegano l'importanza dell'igiene in rapporto all'assicurazione della qualità (HACCP), ed esemplificano la loro interazione (C4).</p>	<p>2.1.3 Sono in grado di esemplificare la relazione esistente tra i requisiti dell'igiene e gli obiettivi dell'assicurazione della qualità (C2).</p>	<p>2.1.3 Gli impiegati d'albergo spiegano l'importanza dell'igiene in rapporto all'assicurazione della qualità e le applicano nel CI (C3).</p>	<p>3.2 Imparare durante tutta la vita</p>

2.2 Obiettivo pratico Gli impiegati d'albergo descrivono le conseguenze della mancanza di igiene e sono in grado di prendere provvedimenti atti a evitarla.			
Obiettivi particolari della scuola professionale	Obiettivi particolari dell'azienda	Obiettivi particolari del corso interaziendale	Competenza metodica/sociale
2.2.1 Gli impiegati d'albergo riconoscono le cause della mancanza di igiene e sono capaci di descrivere gli effetti e le relazioni nel corso del tempo (C4).	2.2.1 Sono in grado di illustrare le cause potenziali di problemi igienici per mezzo di possibili esempi e sono in grado di valutarne i possibili effetti (C4).	2.2.1 Gli impiegati d'albergo descrivono le cause della mancanza di igiene e sono in grado di proporre delle soluzioni (C5).	2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi
2.2.2 Gli impiegati d'albergo sono in grado di spiegare gli effetti della mancanza di igiene (malattie, problemi d'immagine, rivendicazioni di responsabilità civile, costi, chiusura dell'azienda). per mezzo di tipiche situazioni problematiche (C4).	2.2.2 Evito la mancanza di igiene con il mio comportamento e con misure adeguate (C3).	2.2.2 Gli impiegati d'albergo evitano la mancanza di igiene con il loro comportamento e con misure adeguate (C3).	
2.2.3 Gli impiegati d'albergo descrivono le diverse misure per differenti problemi igienici e sono in grado di proporre e di giustificare misure adeguate per tipici problemi igienici (C6).	2.2.3 Sono in grado di illustrare potenziali problemi igienici nella mia azienda, di applicare misure igieniche a scopo preventivo e di risolvere eventuali problemi d'igiene secondo i requisiti della gestione della qualità e dell'ordinanza sulle derivate alimentari (C6).		2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi
2.2.4 Gli impiegati d'albergo riconoscono i problemi igienici come difficili situazioni conflittuali e sono in grado di spiegare le differenti esigenze e i punti di vista degli interessati nonché di determinare i conflitti tra gli obiettivi (C4).	2.2.4 In situazioni conflittuali riguardanti i requisiti igienici da parte degli ospiti sono in grado di riconoscere i loro interessi e di rappresentare eventualmente il punto di vista della mia azienda di tirocinio (C5).		3.3 Capacità comunicative 3.4 Capacità di risolvere i conflitti

2.3 Obiettivo pratico Gli impiegati d'albergo comprendono i principi e le norme riguardanti la sicurezza sul lavoro, la protezione contro gli incendi e la protezione della salute e ne riconoscono l'importanza per il proprio lavoro e per gli esercizi alberghieri.			
Obiettivi particolari della scuola professionale	Obiettivi particolari dell'azienda	Obiettivi particolari del corso interaziendale	Competenza metodica/sociale
2.3.1 Gli impiegati d'albergo spiegano l'importanza delle norme fondamentali la sicurezza sul lavoro e delle raccomandazioni del ramo riguardanti la sicurezza sul lavoro, la protezione contro gli incendi e la protezione della salute (C2).	2.3.1 Sono in grado di illustrare per mezzo di misure concrete le norme riguardanti la sicurezza sul lavoro, la protezione contro gli incendi e la protezione della salute e di spiegare i loro effetti (C3).	2.3.1 Gli impiegati d'albergo sono in grado di applicare con provvedimenti concreti le norme riguardanti la sicurezza sul lavoro, la protezione contro gli incendi e la protezione della salute (C3).	
2.3.2 Gli impiegati d'albergo descrivono le cause e i pericoli di tipiche situazioni d'infortunio e sono in grado di illustrarne le conseguenze per i collaboratori e gli ospiti (C2).	2.3.2 Sono in grado di illustrare le cause e le conseguenze potenziali di infortuni nella mia azienda di tirocinio e le spiego nell'introduzione e nell'istruzione pratica di nuovi collaboratori. Pianificando e svolgendo i miei processi di lavoro osservo le regole prescritte e applico misure adeguate per prevenire gli infortuni (C5).	2.3.2 Gli impiegati d'albergo descrivono le cause di tipiche situazioni d'infortunio e sono in grado di proporre e di osservare le misure per la loro prevenzione e per la rimozione delle cause (C5).	2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi
2.3.3 Gli impiegati d'albergo sono in grado di valutare correttamente diverse situazioni d'infortunio e di proporre le misure adatte per limitare i danni (C5).	2.3.3 Sono in grado reagire correttamente in situazioni d'infortunio nell'azienda, di prestare il pronto soccorso e di intraprendere misure adeguate (C5).	2.3.3 Gli impiegati d'albergo sono in grado di valutare correttamente diverse situazioni d'infortunio e di intraprendere e applicare le misure adeguate per limitare i danni (C3).	2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi
2.3.4 Gli impiegati d'albergo spiegano l'importanza della prevenzione sanitaria e illustrano il valore delle misure di protezione della salute per il proprio benessere (C2).	2.3.4 Illustro i campi problematici e le situazioni concrete che rappresentano un pericolo per la salute, espongo le misure per proteggere la salute, spiego i loro effetti e le applico autonomamente (C3).		3.1 Comportamento autonomo e responsabile
2.3.5 Gli impiegati d'albergo descrivono le cause degli incendi, spiegano l'importanza delle misure di protezione contro gli incendi e illustrano il loro impiego in diverse situazioni (C3).	2.3.5 Illustro i pericoli e le cause che potrebbero provocare un incendio nella mia azienda e descrivo le misure preventive che applico in modo coerente e secondo le norme nei miei processi di lavoro (C4).	2.3.4 Gli impiegati d'albergo spiegano le cause degli incendi e applicano misure di protezione (C3).	

<p>2.3.6 Gli impiegati d'albergo spiegano gli obiettivi e le idee di guida di diverse regole di comportamento in caso d'incendio e illustrano i loro effetti (C3).</p>	<p>2.3.6 Sono in grado di illustrare ai collaboratori il concetto e gli obiettivi delle diverse misure di protezione contro gli incendi (C4).</p> <p>Sono in grado di illustrare in modo chiaro e convincente agli ospiti e ai collaboratori le regole di comportamento in caso d'incendio in base a semplici liste di controllo e di giustificare la loro utilità (C5).</p>		<p>2.7 Tecniche di presentazione</p> <p>3.3 Capacità comunicative</p> <p>3.5 Capacità di lavorare in gruppo</p>
--	--	--	---

<p>3 Obiettivo generale Logistica Negli esercizi alberghieri il controllo e la gestione delle merci e dei prodotti ha un'importanza fondamentale, sia da un punto di vista finanziario sia anche per garantire una soddisfazione veloce e adeguata delle esigenze degli ospiti. Gli impiegati d'albergo collaborano a definire e organizzare i processi logistici e sono in grado di acquistare correttamente le merci e i prodotti, nonché di provvedere a una gestione e a uno smaltimento professionale.</p>			
<p>3.1 Obiettivo pratico Gli impiegati d'albergo sono in grado di descrivere i processi della gestione delle merci, dall'acquisto fino allo smaltimento, e di collaborare ai processi parziali.</p>			
Obiettivi particolari della scuola professionale	Obiettivi particolari dell'azienda	Obiettivi particolari del corso interaziendale	Competenza metodica/sociale
<p>3.1.1 Gli impiegati d'albergo descrivono gli obiettivi e gli indici fondamentali della gestione delle merci e spiegano la loro importanza per il successo di un'azienda gastronomica (C2).</p>	<p>3.1.1 Sono in grado di spiegare l'utilità della gestione delle merci efficiente e trasparente per mezzo di esempi e indici esplicativi (C3).</p>	<p>3.1.1 Gli impiegati d'albergo descrivono gli obiettivi e gli indici fondamentali della gestione delle merci e osservano le regole della gestione della merce (C3).</p>	<p>2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi</p>
<p>3.1.2 Gli impiegati d'albergo descrivono i principi legali e le linee di guida aziendali per l'acquisto, il controllo, la conservazione e la vendita delle merci (C2).</p>	<p>3.1.2 Sono in grado di pianificare, applicare e ottimizzare autonomamente il processo parziale della gestione della merce, dall'acquisto al controllo, alla conservazione fino alla vendita (C3).</p>	<p>3.1.2 Gli impiegati d'albergo spiegano e applicano i principi per l'acquisto, il controllo, la conservazione e la vendita delle merci (C3).</p>	<p>2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi</p> <p>3.1 Comportamento autonomo e responsabile</p>
<p>3.1.3 Gli impiegati d'albergo descrivono l'importanza e gli obiettivi dell'inventariazione e ne illustrano lo svolgimento e l'impiego (C2).</p>	<p>3.1.3 Sono in grado di descrivere l'obiettivo e lo svolgimento dell'inventariazione delle merci e di eseguirla nei miei campi di lavoro (C3).</p>	<p>3.1.3 Gli impiegati d'albergo allestiscono e gestiscono un inventario (C5).</p>	

3.2 Obiettivo pratico Gli impiegati d'albergo sono in grado di applicare i criteri economici ed ecologici nell'organizzazione della logistica aziendale.			
Obiettivi particolari della scuola professionale	Obiettivi particolari dell'azienda	Obiettivi particolari del corso interaziendale	Competenza metodica/sociale
3.2.1 Gli impiegati d'albergo descrivono gli obiettivi e i principi dell'acquisto e dello smaltimento economico ed ecologico e spiegano la loro importanza per tipici rifiuti nella gastronomia (C3).	3.2.1 Sono in grado di illustrare i principi e gli obiettivi dell'acquisto e dello smaltimento nella mia azienda di tirocinio e di eseguirli tenendo conto dei punti di vista economici ed ecologici (C3).		2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi
3.2.2 Gli impiegati d'albergo sono in grado di distinguere diversi tipi di rifiuti e di spiegare l'importanza di diverse idee di guida per la protezione dell'ambiente (evitare, separare, riciclare, smaltire) (C3).	3.2.2 Sono in grado di suddividere in gruppi i diversi tipi di rifiuti e di smaltirli secondo le norme legali e le istruzioni aziendali (C4).	3.2.1 Gli impiegati d'albergo perseguono una gestione dei rifiuti coerente, ecologica ed economica e distinguono tra evitare, ridurre, separare e riciclare (C4).	2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi

<p>4 Obiettivo generale Assistenza agli ospiti Gli ospiti sono il gruppo di riferimento più importante di ogni singolo esercizio alberghiero. Le loro esigenze e la loro soddisfazione si pongono quindi al centro del pensiero e dell'azione degli impiegati d'albergo. L'accoglienza, l'assistenza e la cura degli ospiti sono competenze fondamentali degli impiegati d'albergo, che nel corso della formazione si trasformano in un atteggiamento e in un comportamento naturale acquisito.</p>			
<p>4.1 Obiettivo pratico <i>Comportamento generale</i> Gli impiegati d'albergo descrivono l'importanza delle esigenze degli ospiti e dell'aspetto personale, riconoscono i propri lati forti e le possibilità di miglioramento e valutano in modo realistico l'effetto del loro comportamento nei confronti dei superiori, dei collaboratori e degli ospiti.</p>			
Obiettivi particolari della scuola professionale	Obiettivi particolari dell'azienda	Obiettivi particolari del corso interaziendale	Competenza metodica/sociale
<p>4.1.1 Gli impiegati d'albergo descrivono i differenti segmenti di ospiti nel ramo alberghiero, sono in grado di spiegare la loro importanza e di valutare possibili tendenze di sviluppo (C4).</p>			<p>2.4 Strategie d'apprendimento</p>
<p>4.1.2 Gli impiegati d'albergo sono in grado di descrivere l'importanza di diversi tipi e gruppi di ospiti e di raggruppare le loro esigenze nel campo dell'assistenza, della consulenza e delle offerte di prestazioni di servizio (C4).</p>	<p>4.1.1 Sono capace di suddividere i nostri ospiti in diverse categorie, di descrivere con parole mie le loro esigenze e aspettative, di spiegarle e di comportarmi secondo le esigenze degli ospiti e ai sensi degli obiettivi dell'azienda (C4).</p>		<p>2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi</p> <p>2.7 Tecniche di presentazione</p>
<p>4.1.3 Gli impiegati d'albergo sono in grado di riconoscere e descrivere i desideri degli ospiti nel campo delle prestazioni di servizio gastronomiche in modo adeguato e conforme ai destinatari (C3).</p>	<p>4.1.2 Sono in grado di soddisfare i desideri degli ospiti in modo adeguato e conforme ai destinatari, di documentarli con i documenti corretti e di inoltrarli alle persone responsabili o di eseguirli personalmente (C3).</p>		<p>2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi</p> <p>2.3 Strategie d'informazione e di comunicazione</p> <p>3.3 Capacità comunicative</p> <p>3.5 Capacità di lavorare in gruppo</p>
<p>4.1.4 Gli impiegati d'albergo sono in grado di riconoscere le esigenze degli ospiti alla ricezione, al momento del saluto e durante il soggiorno e di comportarsi in modo confacente agli ospiti e agli obiettivi (C5).</p>	<p>4.1.4 Sono in grado di riconoscere le esigenze dei nostri ospiti alla ricezione, al momento del saluto e durante il soggiorno e di comportarmi in modo confacente agli ospiti e all'azienda (C5).</p>	<p>4.1.1 Gli impiegati d'albergo sono in grado di riconoscere le esigenze degli ospiti alla ricezione, al momento del saluto e durante il soggiorno e di comportarsi in modo confacente agli ospiti (C5).</p>	<p>2.4 Strategie d'apprendimento</p> <p>2.5 Metodi di consulenza e vendita</p> <p>3.3 Capacità comunicative</p> <p>3.6 Forme di comportamento</p>

<p>4.1.5 Gli impiegati d'albergo sono in grado di spiegare l'importanza dell'aspetto personale e di analizzare e valutare i suoi effetti sugli ospiti, sui collaboratori e su altri gruppi di riferimento (C5).</p>	<p>4.1.5 Sono conscio del significato del mio aspetto nei confronti dei nostri ospiti, dei miei collaboratori e di altri gruppi importanti per l'azienda di tirocinio e sono in grado di valutare in modo realistico gli effetti del mio comportamento nonché di migliorarlo costantemente con spirito critico (C5).</p>	<p>4.1.2 Gli impiegati d'albergo sono consapevoli del significato del loro aspetto nei confronti degli ospiti, sono in grado di valutare in modo realistico gli effetti del loro comportamento e di migliorarlo costantemente con spirito critico (C5).</p>	<p>3.1 Comportamento autonomo e responsabile</p> <p>3.6 Forme di comportamento</p>
---	--	---	--

4.2 Obiettivo pratico <i>Comportamento generale</i> Gli impiegati d'albergo sviluppano una consapevolezza delle forme di comportamento rispettose degli ospiti e confacenti all'azienda e le applicano efficacemente.			
Obiettivi particolari della scuola professionale	Obiettivi particolari dell'azienda	Obiettivi particolari del corso interaziendale	Competenza metodica/sociale
4.2.1 Gli impiegati d'albergo descrivono l'importanza della cura del corpo, dell'abbigliamento, del linguaggio e della gestualità per la loro presenza e sono in grado di analizzare e ottimizzare i loro effetti sugli ospiti, sui superiori e sui collaboratori (C5).	4.2.1 Sono in grado di adeguare la cura del mio corpo, i miei ornamenti, il mio abbigliamento, il mio linguaggio e la mia gestualità agli scopi della mia azienda di tirocinio e di comportarmi secondo le esigenze degli ospiti e dei collaboratori (C3).	4.2.1 Gli impiegati d'albergo sono in grado di adeguare la cura del loro corpo, i loro ornamenti, il loro abbigliamento, il loro linguaggio e la loro gestualità agli obiettivi delle regole del CI (C3).	2.7 Tecniche di presentazione 3.5 Capacità di lavorare in gruppo 3.6 Forme di comportamento
4.2.2 Gli impiegati d'albergo spiegano l'importanza, gli aspetti e le regole di un comportamento efficace, verbale e non verbale, nei confronti degli ospiti, dei superiori e dei collaboratori e lo adottano in base a situazioni tipiche (C3).	4.2.2 Analizzo i lati forti e deboli del mio comportamento verbale e non verbale e miglioro costantemente il mio comportamento per la soddisfazione degli ospiti, dei superiori e dei collaboratori (C5).	4.2.2 Gli impiegati d'albergo ottimizzano i lati forti del comportamento verbale e non verbale e sviluppano un clima positivo di lavoro e d'apprendimento e uno spirito di squadra (C3).	3.1 Comportamento autonomo e responsabile 3.3 Capacità comunicative 3.4 Capacità di risolvere i conflitti 3.5 Capacità di lavorare in gruppo
4.2.3 Gli impiegati d'albergo descrivono l'importanza e gli aspetti di una presenza sicura di sé e spiegano le proprie possibilità e i propri limiti mediante l'analisi critica delle loro esperienze precedenti e della loro personalità (C5).	4.2.3 Sono conscio del modo in cui si è sviluppata finora la mia personalità e sono in grado di valutare in modo realistico le mie possibilità e i miei limiti. Comprendo che il comportamento sicuro di sé non è un obiettivo assoluto, bensì un lavoro continuo e prezioso per sviluppare le mie capacità in modo mirato (C6).		2.4 Strategie d'apprendimento 2.6 Tecniche creative 3.3 Capacità comunicative

4.3 Obiettivo pratico <i>Comportamento generale</i>			
Gli impiegati d'albergo sono in grado di analizzare la comunicazione a differenti livelli, di sostenere dialoghi e di collaborare attivamente a creare contatti con gli ospiti nell'interesse dell'azienda e degli ospiti stessi.			
Obiettivi particolari della scuola professionale	Obiettivi particolari dell'azienda	Obiettivi particolari del corso interaziendale	Competenza metodica/sociale
4.3.1 Gli impiegati d'albergo sono in grado di analizzare la comunicazione con i differenti ospiti nelle diverse fasi del contatto, del saluto, dell'assistenza e del commiato e di spiegare le loro funzioni e i loro compiti (C5).	4.3.1 Descrivo le esigenze dei nostri ospiti nelle fasi del contatto, del saluto, dell'assistenza e del commiato e quali funzioni e compiti mi spettano (C4).		2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi 2.5 Metodi di consulenza e vendita 3.3 Capacità comunicative
4.3.2 Gli impiegati d'albergo sono in grado di soddisfare le esigenze degli ospiti e di organizzare la comunicazione nelle diverse fasi del contatto con gli ospiti in modo adeguato ai destinatari e alle situazioni (ascoltare attentamente, fare domande e rispondere) (C6).	4.3.2 Sono in grado di soddisfare le esigenze dei nostri ospiti, dei miei superiori e dei collaboratori, nella comunicazione con loro ascolto attivamente, faccio domande e chiedo spiegazioni in caso d'incertezze e rispondo in modo gentile e premuroso secondo le loro esigenze (C5).		3.3 Capacità comunicative 3.5 Capacità di lavorare in gruppo
4.3.3 Gli impiegati d'albergo spiegano le cause e i tipi di problemi di comunicazione e i conflitti e sono in grado di descriverli per mezzo di esempi tipici (C5).	4.3.3 Spiego i differenti conflitti e malintesi nella comunicazione nella mia azienda di tirocinio e m'impegno a riconoscere sempre la mia parte (C4).		3.3 Capacità comunicative 3.4 Capacità di risolvere i conflitti

4.4 Obiettivo pratico <i>Servizio</i> Gli impiegati d'albergo comprendono l'offerta di cibi e bevande e applicano le forme e le regole fondamentali nel servire cibi e bevande.			
Obiettivi particolari della scuola professionale	Obiettivi particolari dell'azienda	Obiettivi particolari del corso interaziendale	Competenza metodica/sociale
4.4.1 Gli impiegati d'albergo sono in grado di descrivere i principali tipi di pasti e di assegnare i pasti ai diversi gruppi di ospiti (C5).	4.4.1 Spiego i principali tipi di pasti e comprendo la loro importanza per la mia azienda di tirocinio e anche per la soddisfazione delle esigenze dei nostri ospiti (C2).		
4.4.2 Gli impiegati d'albergo sono in grado di descrivere diverse bevande e di spiegare le regole per la loro preparazione (C2).	4.4.2 Sono in grado di descrivere le diverse bevande per diversi ospiti e di prepararle autonomamente secondo le regole per la preparazione delle bevande (C3).	4.4.1 Gli impiegati d'albergo preparano autonomamente le bevande osservando le regole dell'igiene (C3).	2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi 2.7 Tecniche di presentazione
4.4.3 Gli impiegati d'albergo descrivono le principali forme di servizio dei pasti e delle bevande, spiegano il loro impiego e ne illustrano i vantaggi e gli svantaggi (C4).	4.4.3 Illustro le principali forme del servizio, le applico autonomamente nei settori degli ospiti d'albergo, di seminari e di banchetti (C3).		2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi 2.7 Tecniche di presentazione
4.4.4 Gli impiegati d'albergo descrivono i requisiti della preparazione e del servizio della colazione nonché dei buffet per le pause e degli aperitivi e sono in grado di pianificarli, realizzarli e valutarli autonomamente nell'interesse dell'azienda e degli ospiti (C6).	4.4.4 Sono in grado di organizzare autonomamente la preparazione e il servizio della colazione nonché di preparare e seguire autonomamente i buffet per le pause e gli aperitivi (C3).	4.4.2 Gli impiegati d'albergo sono in grado di eseguire la preparazione e il servizio della colazione, nonché di preparare e seguire i buffet per le pause e gli aperitivi (C3).	2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi 2.7 Tecniche di presentazione 3.5 Capacità di lavorare in gruppo

4.5 Obiettivo pratico <i>Servizio</i> Gli impiegati d'albergo svolgono procedimenti di lavoro per gli ospiti di albergo, seminari e banchetti in modo efficace ed efficiente, riflettono sui loro metodi di lavoro e sui loro effetti e sono disposti a migliorarli costantemente.			
Obiettivi particolari della scuola professionale	Obiettivi particolari dell'azienda	Obiettivi particolari del corso interaziendale	Competenza metodica/sociale
4.5.1 Gli impiegati d'albergo sono in grado di descrivere, differenziandoli, i procedimenti di lavoro e le singole fasi dell'organizzazione di seminari, banchetti e mezza pensione e di spiegarne le conseguenze per il proprio comportamento di lavoro (C4).	4.5.1 Sono in grado di descrivere, differenziandoli, i requisiti dell'organizzazione dei procedimenti di lavoro per seminari, banchetti e mezza pensione e di esemplificare l'importanza delle singole fasi di lavoro (C4). 4.5.2 Sono in grado di eseguire autonomamente i procedimenti di lavoro per seminari, banchetti e mezza pensione, di analizzare i risultati e di migliorarli con impegno (C5).		2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi 2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi 2.5 Metodi di consulenza e vendita
4.5.2 Gli impiegati d'albergo sono in grado di spiegare i diversi sistemi di ordinazione e di casse e di illustrare i loro vantaggi e svantaggi nonché le possibilità d'impiego (C2).	4.5.3 Sono in grado di preparare semplici documenti delle fatture, di inoltrarli e di incassare i singoli importi (C3).		2.3 Strategie d'informazione e di comunicazione

4.6 Obiettivo pratico <i>Réception</i> Gli impiegati d'albergo riconoscono e comprendono diversi gruppi di ospiti e sanno illustrare le loro aspettative ed esigenze.			
Obiettivi particolari della scuola professionale	Obiettivi particolari dell'azienda	Obiettivi particolari del corso interaziendale	Competenza metodica/sociale
4.6.1 Gli impiegati d'albergo descrivono i differenti segmenti di ospiti nel ramo alberghiero, sono in grado di spiegare la loro importanza e di valutare possibili tendenze di sviluppo (C4).			2.7 Tecniche di presentazione
4.6.2 Gli impiegati d'albergo sono in grado di descrivere l'importanza di diversi tipi e gruppi di ospiti e di raggruppare le loro esigenze nel campo dell'assistenza, della consulenza e delle offerte di prestazioni di servizio (C4).	4.6.1 Sono in grado di suddividere gli ospiti della mia azienda di tirocinio in diverse categorie, di descrivere e spiegare con parole mie le loro esigenze e aspettative (C4). Illustro i cambiamenti nelle esigenze dei nostri ospiti rispetto al passato e valuto possibili tendenze future (C5).		2.7 Tecniche di presentazione

4.7 Obiettivo pratico <i>Réception</i>			
Gli impiegati d'albergo sono in grado di riconoscere l'importanza della cura degli ospiti, dall'accoglienza fino al congedo, e sono in grado di accogliere gli ospiti, di descrivere i loro desideri e di consigliare con maniere gentili e in modo accurato i prodotti e i servizi dell'azienda e della regione.			
Obiettivi particolari della scuola professionale	Obiettivi particolari dell'azienda	Obiettivi particolari del corso interaziendale	Competenza metodica/sociale
4.7.1 Gli impiegati d'albergo sono in grado di descrivere i prodotti e i servizi fondamentali di un esercizio alberghiero, di illustrare i loro vantaggi, di valutarli e confrontarli con i prodotti della concorrenza straniera (C6).	4.7.1 Sono in grado di descrivere i prodotti e i servizi principali e di illustrare i loro vantaggi (C4).		2.7 Tecniche di presentazione 3.2 Imparare durante tutta la vita
4.7.2 Gli impiegati d'albergo sono in grado di ricevere le prenotazioni e di elaborarle per mezzo di sistemi di prenotazione (C3).	4.7.2 Sono in grado di ricevere le prenotazioni e di elaborarle e/o di inoltrarle per mezzo del sistema di prenotazione (C3).	4.7.1 Gli impiegati d'albergo sono in grado di ricevere le prenotazioni e di elaborarle per mezzo del sistema di prenotazione (C3).	2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi 2.3 Strategie d'informazione e di comunicazione 3.3 Capacità comunicative
4.7.3 Gli impiegati d'albergo sono in grado di pianificare i processi e le fasi di lavoro per l'accoglienza degli ospiti (check-in) e di svolgere i relativi lavori di preparazione in modo efficace ed efficiente (C3).	4.7.3 Sono in grado di eseguire in modo efficace ed efficiente semplici processi e fasi di lavoro per l'accoglienza (check-in) e il commiato (check-out) degli ospiti (C3).	4.7.2 Gli impiegati d'albergo sono in grado di eseguire in modo efficace ed efficiente semplici processi e fasi di lavoro per l'accoglienza (check-in) e il commiato (check-out) degli ospiti (C3).	2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi 2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi 2.3 Strategie d'informazione e di comunicazione
4.7.4 Gli impiegati d'albergo spiegano l'importanza del trattamento dei reclami in modo rispettoso degli ospiti, sono in grado di riconoscere le richieste e i desideri degli ospiti e di descrivere le misure adeguate (C2).	4.7.4 Spiego l'importanza del trattamento dei reclami in modo rispettoso degli ospiti, sono in grado di descrivere le richieste e i desideri dei nostri ospiti e di trattarli conformemente alle direttive aziendali (C4).	4.7.3 Gli impiegati d'albergo spiegano l'importanza del trattamento dei reclami in modo rispettoso degli ospiti, sono in grado di descrivere le richieste e i desideri dei loro ospiti e di trattarli conformemente alle direttive aziendali (C4).	2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi 3.1 Comportamento autonomo e responsabile 3.3 Capacità comunicative 3.6 Forme di comportamento

<p>5 Obiettivo generale Sistemazione degli ambienti</p> <p>Una sistemazione degli ambienti confortevole e attenta alle esigenze degli ospiti è un presupposto fondamentale per la creazione del valore negli esercizi alberghieri. La creazione di ambienti confortevoli, di un'atmosfera accogliente e la sistemazione dei locali dell'albergo, per i seminari e per i banchetti tenendo conto delle esigenze degli ospiti rappresenta quindi un compito e una competenza centrale degli impiegati d'albergo.</p>			
<p>5.1 Obiettivo pratico</p> <p>Gli impiegati d'albergo comprendono le forme e i principi della sistemazione e della decorazione degli ambienti e sono in grado di applicarle in maniera efficace e adeguata ai desideri degli ospiti.</p>			
Obiettivi particolari della scuola professionale	Obiettivi particolari dell'azienda	Obiettivi particolari del corso interaziendale	Competenza metodica/sociale
<p>5.1.1</p> <p>Gli impiegati d'albergo spiegano l'importanza di diverse possibilità di decorazione per differenti scopi, descrivono diversi elementi di decorazione per le camere degli ospiti, gli ambienti di soggiorno e le aree pubbliche e illustrano i loro vantaggi e svantaggi (C2).</p>	<p>5.1.1</p> <p>Descrivo gli obiettivi delle decorazioni nelle camere degli ospiti e negli ambienti di soggiorno e sono in grado di illustrare diverse possibilità di decorazione e i loro elementi (C4).</p>		<p>2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi</p>
<p>5.1.2</p> <p>Gli impiegati d'albergo sono in grado di curare autonomamente le piante, i fiori recisi e altri elementi di decorazione per i seminari e i banchetti e di assicurare il mantenimento del loro valore (C3).</p>	<p>5.1.2</p> <p>Sono in grado di curare autonomamente gli elementi di decorazione per i seminari e i banchetti e mi assumo la responsabilità del mantenimento del loro valore (C3).</p>	<p>5.1.1</p> <p>Gli impiegati d'albergo creano diverse decorazioni per i seminari e i banchetti tenendo conto degli obiettivi aziendali e delle esigenze degli ospiti (C3).</p>	<p>3.1 Comportamento autonomo e responsabile</p>
<p>5.1.3</p> <p>Gli impiegati d'albergo sono in grado di riconoscere l'importanza degli aspetti e degli elementi che creano un'atmosfera per la sistemazione confortevole delle camere d'albergo (C4).</p>	<p>5.1.3</p> <p>Sono in grado di creare un'atmosfera e una sistemazione degli ambienti confortevole per gli ospiti, tenendo in considerazione criteri economici ed ecologici (C5).</p>	<p>5.1.2</p> <p>Gli impiegati d'albergo curano i fiori, le piante e gli elementi di decorazione e assicurano il mantenimento del loro valore (C3).</p>	<p>2.6 Tecniche creative</p> <p>3.1 Comportamento autonomo e responsabile</p>
<p>5.1.4</p> <p>Gli impiegati d'albergo descrivono l'importanza dei colori primari e secondari e sono in grado di sintonizzare gli elementi di decorazione in modo armonico (C3).</p>	<p>5.1.4</p> <p>Sono in grado di descrivere e di valutare la composizione dei colori delle decorazioni, degli elementi ambientali e del mobilio (C4).</p>	<p>5.1.3</p> <p>Gli impiegati d'albergo sono in grado di sistemare e preparare gli ambienti per gli ospiti in modo funzionale e abitabile secondo le regole della scienza dei colori e gli aspetti che creano un'atmosfera confortevole (C3).</p>	<p>2.6 Tecniche creative</p>

5.2 Obiettivo pratico Gli impiegati d'albergo sono in grado di sistemare e allestire autonomamente gli ambienti di un albergo, per seminari e banchetti in modo adeguato alla situazione e corrispondente alle direttive dell'azienda.			
Obiettivi particolari della scuola professionale	Obiettivi particolari dell'azienda	Obiettivi particolari del corso interaziendale	Competenza metodica/sociale
5.2.1 Gli impiegati d'albergo sono in grado di analizzare autonomamente in un colloquio personale le esigenze di diversi ospiti d'albergo, di seminari e di banchetti in merito alla sistemazione degli ambienti e di formularle con le parole proprie come requisiti concreti (C4).	5.2.1 Sono in grado di analizzare le esigenze dei nostri ospiti d'albergo, di seminari e di banchetti in merito alla sistemazione degli ambienti e di esemplificare tipiche esigenze degli ospiti (C4).	5.2.1 Gli impiegati d'albergo sono in grado di allestire autonomamente i locali nel settore dei seminari e dei banchetti in base ai desideri degli ospiti (C3).	2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi 3.3 Capacità comunicative
5.2.2 Gli impiegati d'albergo spiegano le possibilità e i limiti della sistemazione degli ambienti e sono in grado di spiegarli agli ospiti in modo adeguato ai destinatari e di consigliarli secondo le loro esigenze (C5).	5.2.2 Spiego le possibilità e i limiti della sistemazione degli ambienti e sono in grado di spiegarli in modo adeguato ai destinatari (C5).		3.1 Comportamento autonomo e responsabile 3.3 Capacità comunicative

<p>6 Obiettivo generale Mantenimento del valore Per un'efficace creazione del valore negli esercizi alberghieri sono necessari grandi investimenti costosi. Gli impiegati d'albergo sono in grado di effettuare la pulizia e la manutenzione dei locali, degli impianti e del mobilio, conservandone il valore.</p>			
<p>6.1 Obiettivo pratico Gli impiegati d'albergo sono in grado di spiegare le esigenze di pulizia e mantenimento del valore dei locali, degli impianti, dei macchinari, delle apparecchiature e dei materiali d'esercizio e di svolgere autonomamente le fasi del lavoro di pulizia.</p>			
Obiettivi particolari della scuola professionale	Obiettivi particolari dell'azienda	Obiettivi particolari del corso interaziendale	Competenza metodica/sociale
<p>6.1.1 Gli impiegati d'albergo sono in grado di riconoscere i requisiti della pulizia di locali, impianti, macchinari, apparecchiature e materiali d'esercizio dal punto di vista degli ospiti, dei superiori e dei collaboratori e di dedurre le conseguenze per il proprio lavoro di pulizia (C4).</p>	<p>6.1.1 Sono in grado di descrivere i requisiti della pulizia di locali, impianti, macchinari, apparecchiature e materiali d'esercizio dal punto di vista degli ospiti, della direzione dell'azienda e dei collaboratori e di formulare suggerimenti concreti di comportamento per il mio lavoro di pulizia (C4).</p>		<p>3.1 Comportamento autonomo e responsabile</p> <p>3.5 Capacità di lavorare in gruppo</p>
<p>6.1.2 Gli impiegati d'albergo sono in grado di spiegare, differenziandoli, i procedimenti di pulizia nei diversi campi di un esercizio alberghiero e di descrivere l'importanza delle singole fasi di lavoro (C4).</p>	<p>6.1.2 Spiego le singole fasi dei procedimenti di pulizia e sono in grado di illustrare l'importanza delle singole fasi nonché le loro interdipendenze per mezzo di esempi esplicativi (C4).</p>		<p>2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi</p> <p>3.1 Comportamento autonomo e responsabile</p>
<p>6.1.3 Gli impiegati d'albergo sono in grado di pianificare ed eseguire autonomamente i diversi processi di lavoro nella pulizia e di controllarli per mezzo di criteri stabiliti a livello centrale (C4).</p>	<p>6.1.3 Pianifico i diversi processi di lavoro per la pulizia nei miei settori di lavoro e li eseguo autonomamente (C4).</p>	<p>6.1.1 Gli impiegati d'albergo sono in grado di pianificare, attuare e valutare i singoli processi di lavoro per il mantenimento dei valori (C5).</p>	<p>2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi</p> <p>3.1 Comportamento autonomo e responsabile</p> <p>3.7 Resistenza</p>

6.2 Obiettivo pratico Gli impiegati d'albergo sono in grado di riconoscere le particolarità e le differenze tra pulizia di mantenimento, pulizia periodica, pulizia a fondo e pulizia speciale nonché di spiegare e utilizzare adeguatamente i relativi sistemi, metodi e prodotti.			
Obiettivi particolari della scuola professionale	Obiettivi particolari dell'azienda	Obiettivi particolari del corso interaziendale	Competenza metodica/sociale
6.2.1 Gli impiegati d'albergo sono in grado di descrivere le caratteristiche specifiche e le particolarità della pulizia di mantenimento, della pulizia periodica, della pulizia a fondo e della pulizia speciale nel settore alberghiero (arredamenti interni, arredamenti esterni, mobilio e letti). e di illustrare le differenze principali (C2).	6.2.1 Descrivo i requisiti della pulizia di mantenimento, della pulizia periodica, della pulizia a fondo e della pulizia speciale dei materiali nel settore alberghiero e applico i relativi sistemi e metodi in modo autonomo, efficiente ed efficace (C3).	6.2.1 Gli impiegati d'albergo sono in grado di eseguire la pulizia periodica e la pulizia a fondo nel settore alberghiero utilizzando sistemi e metodi adeguati (C3).	2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi
6.2.2 Gli impiegati d'albergo sono in grado di descrivere le caratteristiche della cura dei materiali, di spiegare e giustificare in modo adeguato i relativi sistemi e metodi di pulizia (C5).	6.2.2 Esemplifico, differenziando, le caratteristiche specifiche e le particolarità della pulizia di mantenimento, della pulizia periodica, della pulizia a fondo e della pulizia speciale e spiego le differenze (C2).		2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi
6.2.3 Gli impiegati d'albergo spiegano le caratteristiche dei materiali nel settore office/stewarding (prodotti in ceramica, vetro, metalli, materie plastiche). e i relativi sistemi e metodi per organizzare i procedimenti di pulizia (C3).	6.2.3 Spiego le caratteristiche dei materiali e i requisiti della pulizia di mantenimento e a fondo nel settore office/stewarding ed eseguo le pulizie in modo autonomo, efficiente ed efficace (C3).	6.2.2 Gli impiegati d'albergo sono in grado di eseguire la pulizia a fondo nel settore office in modo autonomo, efficiente ed efficace (C3).	2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi 3.1 Comportamento autonomo e responsabile 3.7 Resistenza

6.3 Obiettivo pratico Gli impiegati d'albergo riconoscono l'importanza di diversi prodotti di pulizia e sono in grado di impiegarli per il mantenimento dei valori, tenendo conto degli obiettivi e dei problemi e in modo economico ed ecologico.			
Obiettivi particolari della scuola professionale	Obiettivi particolari dell'azienda	Obiettivi particolari del corso interaziendale	Competenza metodica/sociale
6.3.1 Gli impiegati d'albergo descrivono le possibilità d'impiego e i limiti di diversi prodotti di pulizia e sono in grado di scegliere e di giustificare i prodotti adattati per diversi lavori di pulizia (C4).	6.3.1 Sono in grado di scegliere i prodotti adatti per i diversi problemi di pulizia, di giustificarli ed eventualmente di proporre delle alternative (C5).	6.3.1 Gli impiegati d'albergo sono in grado di scegliere i prodotti di pulizia secondo il tipo di sporcizia e di impiegarli in modo ecologico ed economico (C4).	2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi
6.3.2 Gli impiegati d'albergo sono in grado di impiegare in modo professionale, economico ed ecologico i prodotti di pulizia, nel modo e nel dosaggio corretto, e di spiegarne gli effetti (C3).	6.3.2 Sono in grado di impiegare in modo professionale, economico ed ecologico i prodotti per la pulizia, nel modo e nel dosaggio corretto, e di illustrarne gli effetti (C3).		2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi

6.4 Obiettivo pratico Gli impiegati d'albergo sono in grado di rilevare i danni e i guasti agli impianti e ai locali dell'azienda, di ripararli autonomamente o di programmare, seguire e controllare la loro riparazione.			
Obiettivi particolari della scuola professionale	Obiettivi particolari dell'azienda	Obiettivi particolari del corso interaziendale	Competenza metodica/sociale
6.4.1 Gli impiegati d'albergo descrivono l'importanza dell'uso accurato e della cura generale degli immobili e del mobilio e sono in grado di adeguare il loro comportamento a questi obiettivi e di determinare misure adeguate per il mantenimento del valore (C3).	6.4.1 Sono disposto e capace di usare gli immobili e il mobilio con attenzione e riguardo per il loro valore. Curo costantemente il nostro mobilio e adotto misure adeguate per prolungarne la durata (C5).	6.4.1 Gli impiegati d'albergo sono disposti e capaci di usare gli immobili e il mobilio con attenzione e riguardo per il loro valore. Essi curano il mobilio e adottano misure adeguate per prolungarne la durata (C5).	2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi 3.1 Comportamento autonomo e responsabile
6.4.2 Gli impiegati d'albergo sono in grado di illustrare il procedimento in caso di danni, difetti e riparazioni per diversi impianti, mobilio e materiali (C3).	6.4.2 Rilevo in modo adeguato i danni, i difetti e le necessarie riparazioni al mobilio, agli impianti e ai materiali, effettuo autonomamente le piccole riparazioni e avvio coscientemente i provvedimenti necessari per rimuovere i difetti e i danni nonché per effettuare le riparazioni in accordo con il mio superiore ed effettuo il controllo successivo (C5).		2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi 3.1 Comportamento autonomo e responsabile

<p>7 Obiettivo generale Cura della biancheria</p> <p>Negli esercizi alberghieri la preparazione, il lavaggio e la cura della biancheria in modo economico ed ecologico è un presupposto fondamentale per la soddisfazione degli ospiti. Gli impiegati d'albergo sono in grado di programmare e realizzare autonomamente i processi di lavoro della cura della biancheria, di valutarne e di migliorarne l'adeguatezza e l'efficienza.</p>			
<p>7.1 Obiettivo pratico</p> <p>Gli impiegati d'albergo sono in grado di comprendere i requisiti della cura della biancheria da un punto di vista economico-aziendale ed ecologico e di connetterli alle esigenze degli ospiti.</p>			
<p>Obiettivi particolari della scuola professionale</p>	<p>Obiettivi particolari dell'azienda</p>	<p>Obiettivi particolari del corso interaziendale</p>	<p>Competenza metodica/sociale</p>
<p>7.1.1 Gli impiegati d'albergo spiegano l'importanza di una biancheria pulita e intatta nei settori della biancheria per l'azienda, per gli ospiti e dell'abbigliamento professionale e sono in grado di spiegare i criteri e i requisiti importanti nonché le esigenze degli ospiti (C2).</p>	<p>7.1.1 Descrivo l'importanza di una biancheria pulita e intatta per tutta l'azienda e sono in grado di esemplificare i requisiti importanti (C2).</p>		<p>2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi</p>
<p>7.1.2 Gli impiegati d'albergo spiegano i criteri economico-aziendali per la preparazione efficiente della biancheria nonché l'importanza dei requisiti ecologici e li giustificano con esempi esplicativi (C3).</p>	<p>7.1.2 Descrivo il valore dei criteri economico-aziendali per la preparazione efficiente della biancheria nonché l'importanza dei requisiti ecologici del lavaggio e della cura e ne tengo conto consapevolmente nelle fasi del mio lavoro (C3).</p>		<p>2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi</p> <p>3.1 Comportamento autonomo e responsabile</p>

7.2 Obiettivo pratico Gli impiegati d'albergo riconoscono diversi tipi di biancheria e di tessuti e impiegano i macchinari, le attrezzature e i prodotti chimici in modo professionale.			
Obiettivi particolari della scuola professionale	Obiettivi particolari dell'azienda	Obiettivi particolari del corso interaziendale	Competenza metodica/sociale
7.2.1 Gli impiegati d'albergo sono in grado di distinguere diversi tipi di biancheria e tessuti e di descriverne le caratteristiche ed esigenze specifiche per il lavaggio e la cura (C3).	7.2.1 Sono in grado di distinguere e raggruppare diversi tipi di biancheria e tessuti e di rispettare le caratteristiche e le esigenze specifiche per il lavaggio e la cura (C3).		
7.2.2 Gli impiegati d'albergo descrivono la composizione e il funzionamento dei macchinari, delle apparecchiature e degli impianti che sono impiegati negli esercizi alberghieri per la preparazione, il lavaggio e la cura di diversi tipi di biancheria e tessuti e spiegano il loro impiego efficace (C2).	7.2.2 Sono in grado di spiegare le caratteristiche e il funzionamento dei macchinari, delle apparecchiature e degli impianti che sono impiegati per la preparazione, il lavaggio e la cura di diversi tipi di biancheria e tessuti e li applico in modo efficace (C2). 7.2.3 Sono in grado di impiegare autonomamente, in modo adeguato, efficiente ed efficace i macchinari, le apparecchiature e gli impianti per la preparazione, il lavaggio e la cura (C3).	7.2.1 Gli impiegati d'albergo sono in grado di usare in modo adeguato i diversi macchinari e le apparecchiature per la cura della biancheria e di curarli tenendo in considerazione la sicurezza sul lavoro (C3).	2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi
7.2.3 Gli impiegati d'albergo spiegano i tipi e il funzionamento dei prodotti chimici per la pulizia e la cura dei tipi di biancheria e tessuti e illustrano il loro impiego, le loro possibilità e i limiti nonché i loro vantaggi e svantaggi (C4).	7.2.4 Sono in grado di spiegare i tipi e il funzionamento dei prodotti chimici per la pulizia e la cura dei tipi di biancheria e tessuti e di illustrare il loro impiego, le loro possibilità e i limiti (C4).	7.2.2 Gli impiegati d'albergo impiegano i prodotti chimici adatti per la cura della biancheria in modo efficace, economico ed ecologico (C3).	2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi

7.3 Obiettivo pratico Gli impiegati d'albergo sono in grado di programmare e di realizzare autonomamente l'intero processo della cura della biancheria.			
Obiettivi particolari della scuola professionale	Obiettivi particolari dell'azienda	Obiettivi particolari del corso interaziendale	Competenza metodica/sociale
7.3.1 Gli impiegati d'albergo sono in grado di pianificare autonomamente le fasi di lavoro per il lavaggio e la cura della biancheria al servizio degli ospiti e nell'interesse dell'azienda e di illustrare la loro realizzazione (C3).	7.3.1 Sono in grado di pianificare autonomamente le fasi di lavoro per il lavaggio e la cura della biancheria al servizio degli ospiti e nell'interesse dell'azienda e di realizzarle in modo efficiente (C3).	7.3.1 Gli impiegati d'albergo sono in grado di eseguire autonomamente le fasi di lavoro per il lavaggio e la cura della biancheria, tenendo conto dei requisiti igienici (C3).	2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi 3.1 Comportamento autonomo e responsabile 3.7 Resistenza
7.3.2 Gli impiegati d'albergo spiegano l'importanza della preparazione veloce dei tipi di biancheria e tessuti (C2).	7.3.2 Spiego l'importanza della preparazione veloce dei tipi di biancheria e tessuti e sono in grado di eseguirla autonomamente, in modo adeguato e rispondente alle esigenze dei destinatari (C3).		2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi 3.1 Comportamento autonomo e responsabile

<p>8 Obiettivo generale Impianti, macchinari, apparecchiature e utensili Per il funzionamento di un esercizio alberghiero e per la soddisfazione delle esigenze degli ospiti è importante che gli impianti d'esercizio funzionino in modo ottimale dal punto di vista tecnico ed economico. Gli impiegati d'albergo comprendono il funzionamento di impianti, apparecchiature, materiali d'esercizio e macchinari e sono in grado di riconoscere i difetti di funzionamento e di intraprendere le misure più adatte per risolvere o minimizzare i problemi.</p>			
<p>8.1 Obiettivo pratico Gli impiegati d'albergo comprendono lo scopo, il funzionamento, la cura e la manutenzione degli impianti, dei macchinari, delle apparecchiature e dei materiali d'esercizio.</p>			
Obiettivi particolari della scuola professionale	Obiettivi particolari dell'azienda	Obiettivi particolari del corso interaziendale	Competenza metodica/sociale
<p>8.1.1 Gli impiegati d'albergo sono in grado di descrivere le caratteristiche e il funzionamento dei macchinari, delle apparecchiature e dei materiali d'esercizio e di illustrare il loro impiego adeguato e accurato nelle diverse fasi della pulizia (C3).</p>	<p>8.1.1 Descrivo le caratteristiche e il funzionamento dei macchinari, delle apparecchiature e dei materiali d'esercizio e illustro il loro uso adeguato per mezzo di esempi tipici (C3).</p>	<p>8.1.1 Gli impiegati d'albergo sono in grado di usare i macchinari, le apparecchiature e i materiali d'esercizio in modo adeguato (C3).</p> <p>Trasmetto le mie conoscenze e le mie esperienze ad altre persone in formazione durante le introduzioni e l'istruzione pratica (C3).</p>	<p>2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi</p> <p>3.1 Comportamento autonomo e responsabile</p>
<p>8.1.2 Gli impiegati d'albergo spiegano l'importanza dell'uso accurato degli impianti, dei macchinari, delle apparecchiature e dei materiali d'esercizio e sono in grado di adeguare autonomamente il loro comportamento a questi obiettivi e di determinare misure adeguate per il mantenimento del valore (C3).</p>	<p>8.1.2 Spiego l'importanza dell'uso accurato degli impianti, dei macchinari, delle apparecchiature e dei materiali d'esercizio e sono in grado di adeguare il mio comportamento a questi obiettivi in modo autonomo e avveduto e di determinare e applicare misure adeguate per il mantenimento del valore (C3).</p> <p>Trasmetto le mie conoscenze e le mie esperienze ad altre persone in formazione durante le introduzioni e l'istruzione pratica (C3).</p>	<p>8.1.2 Gli impiegati d'albergo sono in grado di impiegare in modo accurato i macchinari, le apparecchiature e i materiali d'esercizio e di assicurare la loro cura e il mantenimento del valore (C3).</p>	<p>2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi</p> <p>3.1 Comportamento autonomo e responsabile</p>

8.2 Obiettivo pratico Gli impiegati d'albergo sono in grado di far funzionare gli impianti domestici e sanitari in modo efficiente e corretto.			
Obiettivi particolari della scuola professionale	Obiettivi particolari dell'azienda	Obiettivi particolari del corso interaziendale	Competenza metodica/sociale
8.2.1 Gli impiegati d'albergo descrivono il funzionamento degli impianti aziendali nel settore della tecnica domestica e degli impianti sanitari e spiegano il loro uso adeguato (C3).	8.2.1 Descrivo il funzionamento degli impianti aziendali nel settore della tecnica domestica e degli impianti sanitari e li uso in modo adeguato secondo le istruzioni dell'azienda (C3).		2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi 3.1 Comportamento autonomo e responsabile
8.2.2 Gli impiegati d'albergo spiegano l'importanza dell'uso accurato degli impianti aziendali e sono in grado di adeguare il loro comportamento a questi obiettivi (C3).	8.2.2 Spiego l'importanza dell'uso accurato degli impianti aziendali e sono in grado di adeguare il mio comportamento a questi obiettivi (C3).		2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi 3.1 Comportamento autonomo e responsabile

8.3 Obiettivo pratico Gli impiegati d'albergo sono in grado di riconoscere i guasti di funzionamento, di risolvere il problema in modo adeguato o di intraprendere efficaci provvedimenti.			
Obiettivi particolari della scuola professionale	Obiettivi particolari dell'azienda	Obiettivi particolari del corso interaziendale	Competenza metodica/sociale
8.3.1 Gli impiegati d'albergo sono in grado di rilevare i guasti ai macchinari e agli impianti e i difetti dei materiali d'esercizio, di spiegarli e di illustrare possibili conseguenze dei danni (C2).	8.3.1 Sono in grado di rilevare per mezzo di esempi i guasti ai macchinari e agli impianti e i difetti dei materiali d'esercizio e di illustrare possibili conseguenze dei danni (C2).		
8.3.2 Gli impiegati d'albergo sono in grado di illustrare il procedimento in caso di danni, di difetti e di riparazioni per diversi impianti, mobili e materiali (C3).	8.3.2 Rilevo in modo adeguato i danni, i difetti e le necessarie riparazioni dei mobili, degli impianti e dei materiali, effettuo personalmente le piccole riparazioni, avvio coscientemente i relativi provvedimenti per la rimozione dei difetti e dei danni nonché la riparazione in accordo con il mio superiore ed eseguo il controllo successivo (C5).	8.3.1 Gli impiegati d'albergo rilevano in modo adeguato i danni, i difetti e le necessarie riparazioni del mobilio, degli impianti e dei materiali e sono in grado di preparare autonomamente un corretto avviso di riparazione (C5).	2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi 3.1 Comportamento autonomo e responsabile 3.7 Resistenza

<p>9 Obiettivo generale Seconda lingua In relazione al plurilinguismo della Svizzera e alla struttura internazionale degli ospiti, per gli impiegati d'albergo la comunicazione in una lingua straniera costituisce una base importante del lavoro giornaliero. La conoscenza delle lingue straniere contribuisce allo sviluppo professionale e personale. Come seconda lingua straniera si considera una seconda lingua nazionale oppure l'inglese.</p>			
<p>9.1 Obiettivo pratico Gli impiegati d'albergo sono in grado di comprendere e di comporre semplici testi in una lingua straniera.</p>			
Obiettivi particolari della scuola professionale	Obiettivi particolari dell'azienda	Obiettivi particolari del corso interaziendale	Competenza metodica/sociale
<p>9.1.1 Gli impiegati d'albergo dispongono di un vocabolario di base nel settore alberghiero, per comprendere e contribuire alla composizione di semplici testi e descrizioni riguardanti il ramo, gli esercizi alberghieri e i processi di lavoro (C3).</p>	<p>9.1.1 Dispongo del vocabolario di base per i campi d'azione nei miei processi di lavoro (come ad esempio i cibi e le bevande, gli impianti, i generi alimentari e le bevande, le stoviglie, i bicchieri, la biancheria ecc.) e sono in grado di comprendere e di comporre semplici testi e descrizioni (C3).</p>		<p>3.3 Capacità comunicative 3.7 Resistenza</p>
<p>9.1.2 Gli impiegati d'albergo comprendono le regole grammaticali di base e le applicano correttamente e autonomamente per la composizione di testi e descrizioni (C3).</p>	<p>9.1.2 Sono in grado di esprimermi in modo grammaticalmente corretto e di applicare le regole per la composizione e la redazione di documenti aziendali (C3).</p>		<p>3.3 Capacità comunicative</p>

9.2 Obiettivo pratico Gli impiegati d'albergo sono in grado di comunicare in una lingua straniera in semplici situazioni di comunicazione e di esprimersi in modo chiaro e comprensibile.			
Obiettivi particolari della scuola professionale	Obiettivi particolari dell'azienda	Obiettivi particolari del corso interaziendale	Competenza metodica/sociale
9.2.1 Gli impiegati d'albergo sono in grado di esprimersi in situazioni di comunicazione verbale in modo efficace e adatto ai destinatari e di intrattenere semplici conversazioni riguardanti i compiti personali e professionali in modo chiaro e comprensibile (C3).	9.2.1 Sono in grado di informarmi sulle esigenze degli ospiti in forma verbale adeguata agli ospiti stessi, di intrattenere semplici conversazioni nella lingua straniera e di consigliare gli ospiti in modo adeguato (C3).		3.1 Comportamento autonomo e responsabile 3.5 Capacità di lavorare in gruppo

B

1 Organizzazione dei corsi interaziendali (CI).

I corsi interaziendali (CI) completano la formazione professionale pratica e la formazione scolastica. L'organo responsabile dei corsi è *Hotel & Gastro formation* e le sue organizzazioni cantonali e regionali. I corsi durano complessivamente 16 – 20 giorni. La frequenza è obbligatoria.

1.1 Commissione di controllo

1.1.1 Il controllo relativo a tutto il territorio svizzero e il coordinamento dei corsi interaziendali per impiegati d'albergo spetta a „*Hotel & Gastro formation*“.

1.1.2 Organo di controllo è il comitato direttivo di „*Hotel & Gastro formation*“, di cui fanno parte, secondo gli statuti di „*Hotel & Gastro formation*“, i rappresentanti delle parti sociali del settore alberghiero e della ristorazione.

1.1.3 Il comitato direttivo di „*Hotel & Gastro formation*“ provvede all'applicazione uniforme del presente regolamento sul territorio della Confederazione elvetica e assolve ai seguenti compiti:

- a) emanazione di un programma quadro per i corsi interaziendali sulla base dell'Ordinanza sulla formazione professionale di base e del piano di formazione,
- b) emanazione di direttive per l'organizzazione e lo svolgimento dei corsi interaziendali,
- c) presa d'atto dei conguagli relativi ai corsi interaziendali presentati da parte delle organizzazioni competenti,
- d) emanazione di direttive per l'allestimento dei locali per i corsi interaziendali.

1.2. Commissione dei corsi

1.2.1 Gli organi responsabili delle organizzazioni in questione assolvono ai seguenti compiti::

- a) stendono il programma dei corsi e gli orari delle lezioni, sulla base dei programmi quadro elaborati dalla commissione di controllo e dal comitato direttivo di „*Hotel & Gastro formation*“,
- b) predispongono preventivi e conguagli,
- c) designano gli istruttori dei corsi interaziendali sulla base delle disposizioni di „*Hotel & Gastro formation*“ e predispongono i locali per i suddetti corsi,
- d) mettono a disposizione gli allestimenti necessari,
- e) stabiliscono le date dei corsi e provvedono alla loro pubblicazione, nonché alla convocazione,
- f) garantiscono l'insegnamento nella scuola professionale durante i corsi interaziendali in accordo con le relative scuole professionali e le aziende,

- g) sorvegliano l'attività di formazione e si preoccupano che gli obiettivi del corso vengano raggiunti,
- h) mettono a disposizione, nella misura in cui è necessario, vitto e alloggio,
- i) redigono relazioni sui corsi interaziendali all'attenzione del comitato direttivo di „Hotel & Gastro *formation*“ e dei cantoni partecipanti,
- j) danno informazioni sui corsi interaziendali alle aziende di formazione e alle scuole professionali,
- k) presentano conguagli per conoscenza del comitato direttivo di „Hotel & Gastro *formation*“.

1.2.2 Nell'ambito dei corsi intercantonale, i CI costituiscono parte integrante dei corsi in blocchi.

1.2.3. Negli anni di tirocinio i singoli corsi sono ripartiti come segue:

1° anno di tirocinio	CI I,	4 giorni di 8 ore con argomento principale: esercizio alberghiero e mantenimento dei valori
	CI II,	4 giorni di 8 ore con argomento principale: lavanderia
2° anno di tirocinio	CI III,	4 giorni di 8 ore con argomento principale: office, logistica,
	CI IV,	4 giorni di 8 ore con argomento principale: sistemazione degli ambienti, assistenza agli ospiti, servizio e banchetti
3° anno di tirocinio	CI V + VI,	insieme con ca. 4 giorni di 8 ore, con argomento principale: assistenza agli ospiti, réception, manutenzione del materiale.

1.2.4 Se i CI sono integrati nei corsi intercantionali, si deve stendere un programma separato.

C

1 Organizzazione della qualificazione finale

1.1 La qualificazione avviene in una scuola professionale di base, nell'azienda di tirocinio oppure in un'altra azienda adatta. Per le persone in formazione devono essere messi a disposizione un posto di lavoro e gli impianti necessari in condizioni ineccepibili. Con la convocazione viene reso noto agli esaminandi quali materiali dovranno portare con sé.

Le persone in formazione ricevono i compiti all'inizio delle parti d'esame. Se necessario, i compiti vengono spiegati.

1.2 I settori di qualificazione da esaminare comprendono:

Settore di qualificazione "Lavori pratici":

- Posizione 1: organizzazione aziendale (pratica nell'istruzione, stesura di liste di controllo)
- Posizione 2: assistenza agli ospiti nel settore servizio e réception, sistemazione degli ambienti
- Posizione 3: mantenimento dei valori, macchinari, apparecchiature e utensili
- Posizione 4: cura della biancheria, macchinari, apparecchiature e utensili

Settore di qualificazione "Conoscenze professionali":

Posizione 1: economia e organizzazione aziendale

Posizione 2: igiene, sicurezza sul lavoro e protezione della salute, logistica

Posizione 3: mantenimento dei valori / conoscenza dei materiali

Posizione 4: assistenza agli ospiti / seconda lingua

Il colloquio d'esame deve essere condotto in maniera interdisciplinare.

Settore di qualificazione "Insegnamento di materie professionali specifiche" (nota relativa all'insegnamento professionale):

La nota si basa sulla media delle note semestrali dal 1° – 6° semestre della scuola professionale di base e del corso intercantonale e viene arrotondata a un punto intero o a mezzo punto.

Settore di qualificazione "Cultura generale":

Secondo il regolamento dell'Ufficio federale per la materia Cultura generale.

1.3 Le prestazioni nella procedura di qualificazione finale sono valutate con note da 6 a 1. Sono ammesse le mezze note intermedie.

1.4 La nota di ogni settore di qualificazione, che si compone di singole posizioni, viene arrotondata come valore medio a un decimale.

1.5 Nel certificato delle note vengono riportate la nota complessiva e le prestazioni raggruppate di ogni settore di qualificazione con una nota.

1.6 Valori delle note

Note	Caratteristiche delle prestazioni
6	eccellente
5	buono
4	soddisfacente
3	debole
2	molto debole
1	insufficiente

1.7 Per il superamento della procedura di qualificazione i seguenti settori vengono valutati e ponderati come segue:

- lavori pratici (conta il doppio)
- conoscenze professionali
- insegnamento di materie professionali specifiche (nota relativa all'insegnamento professionale)
- cultura generale

1.8 La nota complessiva è la media arrotondata a un decimale delle note dei singoli settori di qualificazione ($\frac{1}{5}$ della somma delle note).

D

1 Piano delle lezioni della scuola professionale di base

Tabella delle lezioni per la scuola professionale di base dell'impiegata d'albergo/dell'impiegato d'albergo

La ripartizione delle lezioni negli anni di tirocinio tiene conto delle caratteristiche regionali e viene effettuata sostanzialmente in accordo con le autorità competenti e con gli operatori della formazione professionale pratica.

Materie	Anni di tirocinio			Totale lezioni
	1	2	3	
1. Conoscenze professionali	160	160	160	480
1.1 Economia e organizzazione aziendale				(70)
1.2 Igiene				(20)
1.3 Sicurezza sul lavoro e protezione della salute				(20)
1.4 Logistica				(40)
1.5 Assistenza agli ospiti				(100)
1.6 Sistemazione degli ambienti				(20)
1.7 Mantenimento dei valori				(150)
1.8 Cura della biancheria				(30)
1.9 Impianti, macchinari, apparecchiature e utensili				(30)
2. Seconda lingua	40	40	40	120
3. Lezioni di cultura generale	120	120	120	360
4. Ginnastica e sport	40	40	40	120
Totale	360	360	360	1080

Approvazione ed entrata in vigore

Il presente piano di formazione entra in vigore il 1° gennaio 2005.

Weggis, 7 dicembre 2004

Hotel & Gastro *formation*

Il Presidente

Il Vicepresidente

Willy Benz

Karl Eugster

Questo piano di formazione è approvato dall'Ufficio federale della formazione e della tecnologia secondo l'articolo 10 capoverso 1 dell'Ordinanza sulla formazione professionale di base per gli impiegati d'albergo del 7 dicembre 2004.

Berna, 7 dicembre 2004

Ufficio federale della formazione e della tecnologia

Il Direttore

Eric Fumeaux

All'indirizzo: www.hotelgastro.ch - Weggis - downloads
trovate altri documenti per attuare la formazione professionale di base
per Impiegata d'albergo / Impiegato d'albergo