

# Programma quadro d'insegnamento

delle materie professionali

per

**Impiegata d'albergo /  
Impiegato d'albergo**

**Edizione 2012**

Hotel & Gastro *formation*  
Eichstrasse 20, 6353 Weggis, telefono 041 392 77 77, telefax 041 392 77 70  
[www.hotelgastro.ch](http://www.hotelgastro.ch)

# Panoramica

## Introduzione

|   |    |       |
|---|----|-------|
| 1. Panoramica, introduzione                                     | p. | 2     |
| 2. Scopi del programma quadro d'insegnamento, condizioni quadro | p. | 3     |
| 3. Descrizione degli obiettivi, definizione dei livelli C       | p. | 4     |
| 4. Raccomandazioni, mezzi didattici, suddivisione dei semestri  | p. | 5 – 7 |

## I. Conoscenze professionali temi/materie

|  | ca.<br>lezioni |            |
|--|----------------|------------|
| 1. Economia aziendale/Organizzazione aziendale                 | <b>70</b>      | p. 8 + 9   |
| 2. Igiene, sicurezza sul lavoro, protezione antincendio/salute | <b>40</b>      | p. 10      |
| 3. logistica   | <b>40</b>      | p. 11      |
| 4. Assistenza agli ospiti; in generale, servizio, reception    | <b>100</b>     | p. 12 + 13 |
| 5. Sistemazione degli ambienti                                 | <b>20</b>      | p. 14      |
| 6. Conservazione del valore                                    | <b>150</b>     | p. 15      |
| 7. Approvvigionamento della biancheria                         | <b>30</b>      | p. 16      |
| 8. Impianti, macchinari, apparecchiature e utensili            | <b>30</b>      | p. 17      |

## II. Seconda lingua

**120** p. 18

## **1. Scopi del programma quadro d'insegnamento delle materie professionali**

- Quale base del presente programma quadro d'insegnamento sono applicabili le seguenti disposizioni di legge: Ordinanza del 7 dicembre 2004 sulla formazione professionale di base Impiegata d'albergo / Impiegato d'albergo e piano di formazione.
- Gli obiettivi generali, pratici e particolari sono definiti nel piano di formazione e sono vincolanti.
- La competenza metodica e la competenza sociale sono elencate specificatamente nel piano di formazione dove possono essere consultate.
- Il programma quadro d'insegnamento definisce in modo vincolante gli obiettivi generali, pratici e particolari dell'insegnamento delle materie professionali nelle scuole professionali e ai corsi intercantionali, precisa detti obiettivi e dà delle raccomandazioni per la loro concretizzazione.
- Il programma quadro d'insegnamento serve alle scuole professionali quale strumento di pilotaggio per la pianificazione e la valutazione delle lezioni.
- Il programma quadro d'insegnamento serve all'interno delle scuole quale base per l'elaborazione dei piani di lavoro/programmi d'insegnamento che tengono conto delle attuali condizioni quadro specifiche delle professioni, personali nonché organizzative presso le scuole professionali.

## **2. Condizioni quadro**

- La direzione scolastica e i docenti specialistici definiscono insieme il programma d'insegnamento individuale della scuola.
- Ai fini dello sviluppo e della promozione della competenza professionale, nell'ambito della strutturazione pedagogica/didattica dell'insegnamento si dovrà badare a uno sviluppo incentrato sui processi della competenza metodica nonché della competenza personale e della competenza sociale.
- È obbligatorio trattare tutti gli obiettivi generali e nell'ambito della procedura di qualificazione si dovrà tenere adeguatamente conto di questi ambiti di apprendimento.
- Le 480 lezioni fissate quale allegato del piano di formazione sono vincolanti.
- Oltre all'ambito obbligatorio del programma quadro d'insegnamento nel contesto del loro piano di lavoro interno le scuole professionali possono definire e concretizzare ulteriori ambiti.

## Descrizione dei diversi obiettivi e definizione dei livelli C

In tutti gli ambiti tematici sono elencati dapprima gli obiettivi generali, gli obiettivi pratici e quindi (numericamente) i singoli obiettivi particolari. Gli obiettivi generali, gli obiettivi pratici come anche gli obiettivi particolari sono vincolanti.

### Obiettivi generali

Gli obiettivi generali descrivono in **forma generale**, quali ambiti tematici fanno parte della relativa competenza professionale. Essi forniscono anche la motivazione **del perché** della rilevanza di questi ambiti. Essi sono validi per tutti i luoghi di formazione.

### Obiettivi pratici

Gli obiettivi pratici traducono un obiettivo generale in un comportamento di cui la persona in formazione dovrà dar prova.

Essi concretizzano **ciò** che dovrà essere appreso. Essi sono validi per tutti i luoghi di formazione.

### Obiettivi particolari

Gli obiettivi particolari descrivono **la perizia e le capacità misurabili** richieste dalle singole **competenze professionali**. Riferimenti per la promozione della competenza metodica come pure della competenza sociale e personale sono indicati sotto i rispettivi obiettivi particolari.

Essi sono formulati per i relativi luoghi di formazione e valutati mediante assegnamento a un **livello C**. Il livello C ivi indicato descrive il livello di competenze richiesto dall'obiettivo particolare.

## Definizione dei livelli C 1 – 6

### **C1 (Conoscenze)**

Le persone in formazione ripetono le conoscenze apprese a memoria, così come le hanno imparate.

### **C2 (Comprensione)**

Le persone in formazione hanno compreso una determinata materia. Non basta imparare a memoria la materia, le persone in formazione devono averla compresa e devono anche essere in grado di ripeterla.

### **C3 (Applicazione)**

Le persone in formazione trasferiscono quanto hanno appreso in una nuova situazione, lo applicano e l'adattano a diverse situazioni pratiche.

### **C4 (Analisi)**

Le persone in formazione analizzano un caso, una situazione complessa o un sistema e ne deducono autonomamente le strutture e i principi su cui si fondano, senza aver avuto prima la possibilità di familiarizzarsene. Esempio: intuire i desideri e le esigenze degli ospiti in base alle loro affermazioni. Analizzare un sistema sconosciuto e complesso.

### **C5 (Sintesi)**

Le persone in formazione non analizzano solamente, ma continuano a riflettere. Hanno un'idea creativa. Oppure collegano in modo costruttivo diversi fatti, concetti, temi e metodi che hanno imparato, per risolvere un problema. Esempio: Creare una decorazione floreale che tenga conto del contesto e della clientela. Combinando diversi fattori, un'intensa attività mentale consente di creare cose nuove.

### **C6 (Valutazione)**

Le persone in formazione formano un giudizio di un fatto complesso e stratificato e lo motivano con l'aiuto di criteri predefiniti o elaborati da loro stesse. Esempio: fra diversi prodotti di pulizia e di cura destinati a un determinato materiale scegliere quello ottimale dal punto di vista economico ed ecologico e motivare tale scelta. Le persone in formazione devono farsi una propria opinione su una materia complessa e motivarla.

## Mezzi didattici raccomandazioni per l'insegnamento delle materie professionali:

- Per l'insegnamento delle conoscenze professionali si raccomandano i seguenti mezzi didattici:
  - L'impiegata/o d'albergo, conoscenze professionali, hotelleriesuisse
  - Lehrmittel Housekeeping Management, A-Trauner-Verlag, Linz-A (solamente in tedesco)
  - "Tecniche di pulizia" Manuale di formazione, Uster Verlag, Egg
  - Materiale didattico di economia e organizzazione aziendale, Compendio Verlag, Hotel & Gastro *formation*, Weggis
  - Tecnica del Servizio, GastroSuisse, Zürich

| Raccomandazione per la suddivisione dei semestri (suddivisione approssimativa materie/temi): |  |    |  |
|--|--|----|--|
|  | 1° semestre  |    | 2° semestre  |
| 10   | <b>Economia aziendale/Organizzazione aziendale</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Strutturazione del settore</li> <li>. Organizzazione delle aziende</li> <li>. Punti di collegamento</li> <li>. Senso, scopo, impiego, archiviazione di liste di controllo, stesura di un esempio semplice</li> <li>. Tecnica di lavoro, lavorare in modo razionale</li> <li>. Regole del teamwork</li> </ul> | 25 | <b>Economia aziendale/Organizzazione aziendale</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Concetti fondamentali di economia aziendale</li> <li>. Nessi di economia aziendale ed ecologici</li> <li>. Organizzazione procedurale, organigramma</li> <li>. Redazione di liste di controllo; svolgimento del lavoro, istruzioni per l'uso</li> <li>mezzi di comunicazione/ mezzi informativi</li> </ul>   |
| 46   | <b>Conservazione del valore</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Svolgimenti della pulizia di manutenzione, intermedia al reparto alloggiamento</li> <li>. Scelta dei sistemi, metodi per le pulizie</li> <li>. Impiego corretto di prodotti chimico-tecnici</li> </ul>  | 35 | <b>Approvvigionamento della biancheria</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Cura della biancheria: suddividere, controllo, lavaggio, asciugatura parziale, asciugatura, passare al mangano, stiro, ripiegare, riporre, stoccaggio</li> <li>. Scelta e impiego dei detersivi e dei prodotti ausiliari</li> <li>. Distinguere diversi capi di biancheria e di tessuti</li> <li>. Qualità/caratteristiche dei materiali (scienza dei tessuti)</li> <li>. Collaborazione con lavanderie centralizzate</li> </ul> |
| 6  | <b>Macchinari, apparecchiature, utensili</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Scelta e impiego di macchine, apparecchiature, utensili per la pulizia di manutenzione, intermedia al reparto alloggiamento</li> <li>. Funzione e cura di macchinari, apparecchiature e utensili</li> <li>. Avviso di danni, difetti</li> </ul>  | 8  | <b>Macchinari, apparecchiature, utensili</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Scelta e impiego di macchinari, apparecchiature in lavanderia/stireria</li> <li>. Funzione e cura di macchinari e apparecchiature</li> </ul>   |
| 8  | <b>Assistenza agli ospiti</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Comportamento in generale</li> <li>. Maniere e contegno corretti</li> </ul>   | 12 | <b>rispettive regole d'igiene</b><br><b>rispettive regole di sicurezza sul lavoro</b>  |
| 10   | <b>Igiene</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Concetti fondamentali nell'ambito dei microorganismi</li> <li>. Senso e scopo della legislazione sulle derrate alimentari</li> <li>. Igiene personale, igiene aziendale</li> </ul>  |    |  |
|  | <b>Sicurezza sul lavoro/protezione della salute</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Promovimento della salute</li> <li>. Misure comportamentali di protezione antincendio</li> <li>. Misure comportamentali in caso d'incendio</li> </ul>   |    |  |

**Raccomandazione per la suddivisione dei semestri (suddivisione approssimativa materie/temi):**

|    | <b>3° semestre</b>  |    | <b>4° semestre</b>  |
|----|---|----|---|
| 8  | <p><b>Economia aziendale/Organizzazione aziendale</b><br/>                     . Senso/scopo dell'introduzione di nuovi collaboratori / Programma padrino</p>   | 18 | <p><b>Economia aziendale/Organizzazione aziendale</b><br/>                     . Politica aziendale, linee guida, filosofia<br/>                     . Principi di marketing<br/>                     . Processi di creazione di valore<br/>                     . Obiettivo, scopo, struttura dell'assicurazione della qualità<br/>                     . Differenti metodi d'istruzione<br/>                     . Regole del conferimento di ordini e dei relativi controlli</p>   |
| 16 | <p><b>Logistica</b><br/>                     . Gestione delle merci, disposizioni di legge, qualità/caratteristiche e stoccaggio di derrate alimentari e bevande<br/>                     . Comportamento ecocompatibile nell'ambito di separazione, riciclaggio, smaltimento</p>   | 20 | <p><b>Assistenza agli ospiti</b><br/>                     . Differenti esigenze degli ospiti dal benvenuto al commiato, regole di vendita, incarico durante i banchetti<br/>                     . Servizio di vivande e bevande per ospiti d'albergo e di banchetti<br/>                     . Forme semplici di servizio</p>  |
| 14 | <p><b>Assistenza agli ospiti</b><br/>                     . Preparazione della prima colazione<br/>                     . Buffet della prima colazione<br/>                     . Servizio di vivande e bevande:<br/>                     - ambito prima colazione<br/>                     - durante gli intervalli dei seminari<br/>                     - buffet per gli aperitivi<br/>                     - miscita di bevande</p> | 12 | <p><b>Sistemazione degli ambienti</b><br/>                     . Arredamento di sale per seminari<br/>                     . Decorazioni nell'ambito alloggiamento<br/>                     . Cura di fiori, piante e decorazioni</p>   |
| 24 | <p><b>Conservazione del valore</b><br/>                     . Svolgimento dei lavori all'office/stewarding:<br/>                     . Pulizie giornaliere<br/>                     . Pulizie di fondo di diversi materiali<br/>                     . Qualità/caratteristiche ed esigenze in materia di pulizia di diversi materiali nell'ambito del vettovagliamento</p>  | 20 | <p><b>Conservazione del valore</b><br/>                     . Pulizia di manutenzione, intermedia e di fondo di:<br/>                     - arredi interni<br/>                     - mobili<br/>                     - arredi dei letti<br/>                     - tende<br/>                     . Qualità/caratteristiche ed esigenze in materia di pulizia di differenti materiali di:<br/>                     - arredi interni<br/>                     - mobili<br/>                     - arredi dei letti<br/>                     - tende</p> |
| 10 | <p><b>Macchinari e apparecchiature in ambito office/stewarding</b><br/>                     . Scelta e impiego dei diversi macchinari e apparecchiature<br/>                     . Funzione e cura dei diversi macchinari e apparecchiature</p>   | 6  | <p><b>Macchinari, apparecchiature, utensili per la conservazione del valore in ambito alloggi</b><br/>                     . Scelta e impiego di differenti macchinari e apparecchiature<br/>                     . Funzione e cura dei differenti macchinari e apparecchiature</p>   |
| 8  | <p><b>Igiene</b><br/>                     . Igiene delle derrate alimentari<br/>                     . Stilare dei piani d'igiene<br/> <b>rispettive regole d'igiene</b></p> <p><b>Sicurezza sul lavoro/protezione della salute</b><br/>                     . Alimentazione sana<br/> <b>rispettive regole di sicurezza sul lavoro</b></p>   | 4  | <p><b>rispettive regole d'igiene</b><br/> <b>rispettive regole di sicurezza sul lavoro</b></p>  |

**Raccomandazione per la suddivisione dei semestri (suddivisione approssimativa materie/temi):**

|    | <b>5° semestre</b>   |    | <b>6° semestre</b>  |
|----|--|----|---|
| 4  | <p><b>Economia aziendale/Organizzazione aziendale</b><br/>                     . Impiego ecologico ed economico di acqua, energia, macchinari, mezzi, manodopera</p>   | 6  | <p><b>Economia aziendale/Organizzazione aziendale</b><br/>                     . Piani di lavoro ambito parziali<br/>                     . Formazione dei prezzi<br/>                     . Pianificazione degli incarichi</p>   |
| 20 | <p><b>Assistenza agli ospiti</b><br/>                     . Svolgimento lavori alla reception:<br/>                     - cartoteca degli ospiti<br/>                     - prenotazioni<br/>                     - preparazione degli arrivi, check-in<br/>                     - registrazione degli extra</p> | 38 | <p><b>Assistenza agli ospiti</b><br/>                     . Svolgimento lavori alla reception:<br/>                     - vendita di prestazioni di servizi<br/>                     - check-out, incasso di valute estere<br/>                     - lavori amministrativi<br/>                     - reclami, comportamento in situazioni difficili</p> |
| 38 | <p><b>Conservazione del valore</b><br/>                     . Svolgimento dei lavori delle pulizie intermedie, di fondo degli spazi comuni e in ambito alloggiamento<br/>                     . Impiego dei relativi prodotti chimico-tecnici</p>  | 8  | <p><b>Sistemazione degli ambienti</b><br/>                     . Rilevanza delle possibilità di decorazione<br/>                     . Scienza dei colori</p>   |
| 8  | <p><b>Macchinari, apparecchiature, utensili</b><br/>                     . Scelta e impiego dei diversi macchinari e apparecchiature per le pulizie intermedie e di fondo<br/>                     . Funzione e cura dei diversi macchinari e apparecchiature</p>  | 6  | <p><b>Conservazione del valore</b><br/>                     . Mansioni di controllo in ambito alloggi</p>   |
| 6  | <p><b>Logistica</b><br/>                     . Diversi tipi di rifiuti<br/>                     . Smaltimento ecologico</p>  | 2  | <p><b>Impianti, macchinari</b><br/>                     . Importanza della registrazione di difetti, riparazioni<br/>                     . Guasti ai macchinari e agli impianti</p>  |
| 6  |  | 18 | <p><b>Logistica</b><br/>                     . Pianificazione degli acquisti<br/>                     . Ordinazioni<br/>                     . Motivo, importanza dell'inventariazione</p>  |
| 4  | <p><b>rispettive regole d'igiene</b><br/> <b>rispettive regole di sicurezza sul lavoro</b></p>   | 2  | <p><b>rispettive regole d'igiene</b><br/> <b>rispettive regole di sicurezza sul lavoro</b></p>  |

## **Economia aziendale/Organizzazione aziendale (ca. 70 lezioni)**

### **1 Obiettivo generale**

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.

#### **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.

**Obiettivi particolari: 1.1.1 / 1.1.2 / 1.1.3**

#### **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 economico, sociale, tecnologico ed ecologico attuale e futuro.

**Obiettivi particolari: 1.2.1 / 1.2.2 / 1.2.3 / 1.2.4 / 1.2.5 / 1.2.6 / 1.2.7**

#### **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: 1.3.1 / 1.3.2 / 1.3.3 / 1.3.4 / 1.3.5**

#### **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: 1.4.1 / 1.4.2 / 1.4.3 / 1.4.4**

#### **1.5 Obiettivo pratico**

Gli impiegati d'albergo comprendono le basi legali e le direttive aziendali del piano d'impiego, riconoscono i conflitti tra i requisiti aziendali e le esigenze dei collaboratori e sono in grado di descrivere l'interagire tra diverse persone e funzioni nonché di introdurre e istruire a livello pratico i collaboratori e le collaboratrici.

**Obiettivi particolari: 1.5.1 / 1.5.2 / 1.5.3**

### **Obiettivi di apprendimento:**

- **Illustrare la struttura del ramo e l'organizzazione delle aziende**
  - . Commentare l'importanza del turismo e i nessi fra turismo e gastronomia
  - . Illustrare lo sviluppo storico del turismo in Svizzera e i trend
  - . Citare le associazioni professionali e le federazioni del ramo e le loro attività
  - . Distinguere tipi d'esercizi dell'industria alberghiera e della ristorazione ed illustrare i loro punti forti e deboli
  - . Spiegare i concetti fondamentali dell'economia aziendale nel settore alberghiero (budget, fatturato, conto economico, investimenti, economicità, produttività, struttura dei costi)
  - . Senso e scopo della politica aziendale, linee guida, filosofia di un esercizio dell'industria alberghiera e della ristorazione
  - . Descrivere i principi di marketing
  - . Spiegare le conseguenze delle regolamentazioni legali
  - . Effettuare e spiegare un calcolo e commentare la rilevanza della formazione dei prezzi

- **Spiegare l'organizzazione procedurale**
  - . Descrivere l'organizzazione procedurale di differenti esercizi dell'industria alberghiera e della ristorazione
  - . Descrivere le regole del teamwork
  - . Spiegare la pianificazione del lavoro e in tale connessione elaborare proprie tecniche di apprendimento e di lavoro
  - . Illustrare il processo di creazione del valore in un'azienda alberghiera
  - . Commentare obiettivo, scopo e struttura dell'assicurazione della qualità
  - . Spiegare l'obiettivo e lo scopo delle liste di controllo
  - . Stilare liste di controllo per i propri ambiti di lavoro e illustrarne l'applicazione e l'impiego
  - . Descrivere le regole del conferimento di ordini e del controllo del lavoro
  
- **Illustrare l'impiego di mezzi informativi e di comunicazione**
  - . Descrivere il flusso delle informazioni, elencare mezzi informativi e di comunicazione e illustrarne l'impiego
  - . Descrivere i lavori amministrativi e redarre semplici documenti: liste di controllo, statistiche, lettere standardizzate, e-mail, ecc.
  
- **Commentare le basi della pianificazione degli incarichi**
  - . Descrivere i principi della pianificazione degli incarichi dei collaboratori e spiegare le norme legali e aziendali nonché ulteriori condizioni quadro
  - . Descrivere i principi dell'introduzione di nuovi collaboratori
  - . Descrivere, confrontare, applicare metodi d'istruzione e motivare i loro vantaggi/svantaggi
  
- **Illustrare nessi economici ed ecologici**
  - . Illustrare i nessi tra situazione economica, politica, turismo e gastronomia
  - . Spiegare l'impiego di manodopera, acqua, energia, macchinari e materiali

## Igiene, sicurezza sul lavoro, protezione antincendio e della salute (ca. 40 lezioni)

### 2 Obiettivo generale

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 sulla conservazione 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.

#### 2.1 Obiettivo pratico

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.

**Obiettivi particolari: 2.1.1 / 2.1.2 / 2.1.3**

#### 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: 2.2.1 / 2.2.2 / 2.2.3 / 2.2.4**

#### 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: 2.3.1 / 2.3.2 / 2.3.3 / 2.3.4 / 2.3.5 / 2.3.6**

***Le nozioni di questi ambiti vengono trasmesse in modo interdisciplinare in base ad esempi:***

- . nell'ambito di conservazione del valore/pulizia*
- . nell'ambito di prima collaborazione, buffet per le pause e per gli aperitivi*
- . nell'ambito di stesura, sperimentazione ed ottimizzazione di liste di controllo, ecc.*

### **Obiettivi di apprendimento:**

- **Illustrare i principi dell'igiene personale e aziendale**
  - . Motivare il senso e lo scopo della legislazione sulle derrate alimentari
  - . Citare le norme dell'Ordinanza sulle derrate alimentari (ODerr) e dell'Ordinanza sui requisiti igienici (ORI) nonché descrivere la loro concretizzazione
  - . Spiegare l'importanza dell'igiene per l'assicurazione della qualità
  - . Citare i concetti fondamentali in materia di microorganismi in connessione con l'igiene
  - . Motivare le regole dell'igiene personale, dell'igiene sul posto di lavoro e dell'igiene delle derrate alimentari
- **Descrivere le conseguenze della mancanza d'igiene**
  - . Spiegare e motivare i nessi e le conseguenze della mancanza d'igiene (malattie, immagine, pubblicità negativa, responsabilità, costi, chiusura dell'azienda)
  - . Proporre misure da introdurre in caso di problemi d'igiene tipici formulandole adeguatamente per i relativi destinatari
- **Citare le norme di legge in materia di sicurezza sul lavoro, promovimento e protezione della salute e descrivere le relative misure**
  - . Spiegare le raccomandazioni della soluzione del ramo per i differenti campi d'applicazione
  - . Illustrare situazioni in cui si verificano infortuni, descrivere e motivare le misure di prevenzione degli infortuni
  - . Descrivere il comportamento da tenere in caso d'infortunio e le relative misure di pronto soccorso
  - . Descrivere il contenuto, il maneggio e l'impiego di una cassetta farmaceutica nonché il comportamento in caso di malattie non gravi
  - . Spiegare gli effetti e l'importanza delle sostanze nutritive ai fini di un'alimentazione sana
  - . Illustrare i benefici per il proprio benessere delle misure di protezione e del promovimento della salute

- **Descrivere le misure di protezione antincendio**
  - . Citare le cause degli incendi e descrivere le misure di protezione antincendio
  - . Descrivere gli obiettivi e le regole comportamentali in caso d'incendio in funzione della situazione e dell'impiego dei diversi ausili per la lotta contro gli incendi

## **Logistica (ca. 40 lezioni)**

### **3 Obiettivo generale**

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.

#### **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.

**Obiettivi particolari: 3.1.1 / 3.1.2 / 3.1.3**

#### **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: 3.2.1. / 3.2.2**

### **Obiettivi di apprendimento:**

- **Descrivere la gestione delle merci**
  - . Citare gli obiettivi e i principi degli acquisti
  - . Descrivere i passi di lavoro nell'ambito dell'ordinazione, dell'accettazione, del controllo e della consegna di articoli food e non-food, tenendo conto dei principi di tutela dell'ambiente ed economici
  - . Illustrare l'importanza dell'inventariazione e del relativo svolgimento
- **Motivare l'importanza dello smaltimento ecologico**
  - . Descrivere il comportamento ecocompatibile in diversi settori (evitare, separare, riciclare, smaltire)
  - . Distinguere diversi tipi di rifiuti nonché descrivere e motivare il loro smaltimento
- **Illustrare qualità, caratteristiche di derrate alimentari e bevande e descrivere le disposizioni di legge in relazione allo stoccaggio di articoli food e non-food**
  - . Spiegare le qualità e le caratteristiche di derrate alimentari (latte, latticini, caffè, tè, cacao, zucchero, frutta, prodotti di frutta, cereali e prodotti di cereali, uova, ecc.)
  - . Spiegare le qualità e le caratteristiche di bevande analcoliche ed alcoliche
  - . Spiegare le disposizioni di legge in relazione allo stoccaggio di articoli food e non-food

## **Assistenza agli ospiti (ca. 100 lezioni)**

### **4 Obiettivo generale**

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.

#### **4.1 Obiettivo pratico *Comportamento generale***

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.

**Obiettivi particolari: 4.1.1. / 4.1.2 / 4.1.3**

#### **4.2 Obiettivo pratico *Comportamento generale***

Gli impiegati d'albergo sviluppano una consapevolezza delle forme di comportamento rispettose degli ospiti e confacenti all'azienda e le applicano efficacemente.

**Obiettivi particolari: 4.2.1 / 4.2.2 / 4.2.3**

#### **4.3 Obiettivo pratico *Comportamento generale***

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: 4.3.1 / 4.3.2 / 4.3.3**

#### **4.4 Obiettivo pratico *Servizio***

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: 4.4.1 / 4.4.2 / 4.4.3 / 4.4.4**

#### **4.5 Obiettivo pratico *Servizio***

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: 4.5.1 / 4.5.2**

#### **4.6 Obiettivo pratico *Reception***

Gli impiegati d'albergo riconoscono e comprendono diversi gruppi di ospiti e sanno illustrare le loro aspettative ed esigenze nonché valutare i trend che si stanno delineando

**Obiettivi particolari: 4.6.1 / 4.6.2**

#### **4.7 Obiettivo pratico *Reception***

Gli impiegati d'albergo sono in grado di riconoscere l'importanza dell'assistenza agli ospiti, dall'accoglienza 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: 4.7.1. / 4.7.2 / 4.7.3 / 4.7.4**

### **Obiettivi di apprendimento:**

- **Motivare l'importanza e l'effetto del modo di presentarsi**
  - . Descrivere, motivare e applicare le corrette forme di comportamento
  - . Descrivere e motivare l'importanza e l'effetto del comportamento verbale e non (portamento, gestualità, mimica, lingua, abbigliamento e cura del corpo)
  - . Analizzare, valutare e migliorare l'effetto della propria personalità sugli ospiti e sul team

- **Descrivere la comunicazione con gli ospiti e le loro esigenze**
  - . Descrivere diversi segmenti di ospiti e le loro differenti esigenze
  - . Illustrare lo svolgimento dei colloqui con differenti ospiti (ascolto attivo, richiesta di conferma, risposta)
  - . Descrivere il modo di procedere nell'ambito di accoglimento, benvenuto, rilascio di informazioni, assistenza e commiato agli ospiti
  - . Descrivere il comportamento da tenere quando sorgono situazioni difficili con gli ospiti
  - . Accettare reclami e descrivere misure atte a risolvere i relativi problemi
  - . Illustrare le regole della tecnica di vendita e spiegare la struttura di un colloquio di vendita

### **Servizio**

- **Spiegare le regole fondamentali dell'assistenza agli ospiti d'albergo, di seminari e di banchetti**
  - . Illustrare le regole di base della preparazione e del servizio della prima colazione
  - . Descrivere le regole di base per preparare, allestire e seguire un buffet per le pause e per gli aperitivi
  - . Spiegare e motivare lo svolgimento dei lavori nell'apparecchiare, servire e sparecchiare i differenti pasti per ospiti d'albergo, di seminari e di banchetti
  - . Spiegare semplici forme di servizio
  - . Illustrare le regole per la preparazione e la decorazione di bevande
  - . Spiegare il funzionamento e l'impiego di sistemi semplici d'ordinazione e di incasso

### **Reception**

- **Descrivere le mansioni e lo svolgimento dei lavori nel settore della ricezione**
  - . Descrivere l'offerta delle prestazioni di servizi e l'infrastruttura di un esercizio alberghiero, illustrarne i vantaggi e raffrontarli con prodotti concorrenziali
  - . Descrivere il modo di procedere all'accettazione e all'elaborazione di prenotazioni
  - . Descrivere i lavori preparatori per l'accoglienza degli ospiti
  - . Descrivere lo svolgimento dei lavori di check-in e check-out
  - . Spiegare diverse modalità di pagamento (contante, carte di credito, EC-direct, debitori, ecc.)
  - . Spiegare la conversione di valute estere
  - . Descrivere i lavori amministrativi nell'ambito front-office

## **Sistemazione degli ambienti (ca. 20 lezioni)**

### **5 Obiettivo generale**

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.

#### **5.1 Obiettivo pratico**

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.

**Obiettivi particolari: 5.1.1 / 5.1.2 / 5.1.3 / 5.1.4**

#### **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: 5.2.1 / 5.2.2**

### **Obiettivi di apprendimento:**

- **Spiegare importanza e principi della sistemazione degli ambienti**
  - . Citare le basi dell'approntamento e dell'arredamento funzionale dei locali degli ospiti (camere degli ospiti, sale di soggiorno, locali per seminari, locali per banchetti, spazi comuni, ecc.)
  - . Spiegare e motivare i punti essenziali per creare un'atmosfera gradevole negli ambienti
  - . Illustrare le possibilità e i limiti nell'ambito della sistemazione degli ambienti e comunicare gli stessi in modo adeguato a chi di competenza
  
- **Citare i principi della scienza dei colori**
  - . Distinguere i colori primari e secondari e descrivere le composizioni armoniche
  
- **Commentare le possibilità di decorazione**
  - . Illustrare l'importanza delle decorazioni e descrivere diverse possibilità di decorazione per differenti ambienti ed eventi
  - . Spiegare e motivare la cura delle piante, dei fiori recisi e delle decorazioni

## Conservazione del valore, (ca. 135 lezioni)

### 6 Obiettivo generale

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.

#### 6.1 Obiettivo pratico

Gli impiegati d'albergo sono in grado di spiegare le esigenze di pulizia e conservazione 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.

**Obiettivi particolari: 6.1.1 / 6.1.2 / 6.1.3**

#### 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: 6.2.1/ 6.2.2 / 6.2.3**

#### 6.3 Obiettivo pratico

Gli impiegati d'albergo riconoscono l'importanza di diversi prodotti di pulizia e sono in grado di impiegarli per la conservazione dei valori, tenendo conto degli obiettivi e dei problemi e in modo economico ed ecologico.

**Obiettivi particolari: 6.3.1 / 6.3.2**

#### 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: 6.4.1 / 6.4.2**

### Obiettivi di apprendimento:

- **Spiegare e motivare l'impiego di sistemi, metodi e prodotti**
  - . Descrivere le esigenze in fatto di pulizia di locali d'alloggiamento, macchinari, apparecchiature e materiali d'esercizio
  - . Distinguere i sistemi e i metodi di pulizia, motivare il loro impiego e descrivere i punti da ricordare ai fini della conservazione del loro valore
  - . Distinguere i prodotti per la pulizia e la cura, spiegare e valutare le loro caratteristiche e il loro effetto nonché motivare le possibilità di impiego
  - . Spiegare il dosaggio dei detersivi tenendo conto dei fattori economici ed ecologici
  - . Descrivere lo svolgimento della pulizia di manutenzione, intermedia, di fondo e speciale in base a materiali dell'ambito alloggio (arredamenti interni, dotazioni interne, mobilio, arredi dei letti, ecc.)
  - . Descrivere lo svolgimento della pulizia di manutenzione e di fondo di materiali in ambito office/stewarding (prodotti di ceramica, vetro, metalli, materie sintetiche)
  
- **Spiegare qualità e caratteristiche dei materiali**
  - . Spiegare le qualità e le caratteristiche dei materiali nell'ambito alloggi in vista della loro cura (arredamenti interni, dotazioni interne, mobilio, arredi dei letti, ecc.)
  - . Spiegare le qualità e le caratteristiche dei materiali nell'ambito del vettovagliamento in vista della loro cura (prodotti di ceramica, vetro, metalli, materie sintetiche)
  
- **Spiegare il modo di procedere in caso di danni e difetti degli impianti d'esercizio**
  - . Descrivere le misure per la conservazione del valore degli immobili e dei mobili
  - . Spiegare il modo di procedere in caso di danni, difetti e riparazioni di arredamenti, mobilio e materiali

## **Approvvigionamento della biancheria, (ca. 35 lezioni)**

### **7 Obiettivo generale**

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.

#### **7.1 Obiettivo pratico**

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.

**Obiettivi particolari: 7.1.1. / 7.1.2**

#### **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: 7.2.1 / 7.2.2 / 7.2.3**

#### **7.3 Obiettivo pratico**

Gli impiegati d'albergo sono in grado di programmare e realizzare autonomamente l'intero processo della cura della biancheria.

**Obiettivi particolari: 7.3.1 / 7.3.2**

### **Obiettivi di apprendimento:**

- **Illustrare il ciclo della cura della biancheria**
  - . Spiegare l'importanza di biancheria nitida e intatta per l'esercizio, gli ospiti e i collaboratori
  - . Illustrare e motivare lo svolgimento dei lavori di cura della biancheria tenendo conto di aspetti economici ed ecologici
  - . Suddividere, controllare, ev. pretrattare la biancheria sporca, lavare, drenare, asciugare parzialmente o totalmente, passare al mangano, stirare, piegare, riporre, depositare, riconsegnare
  - . Descrivere la collaborazione con una lavanderia centralizzata
  
- **Spiegare l'impiego di detersivi e prodotti ausiliari**
  - . Illustrare le caratteristiche dei detersivi e dei prodotti ausiliari nonché il loro impiego, il loro effetto e i loro limiti
  
- **Scienza dei tessuti**
  - . Distinguere i differenti tipi di tessuti in connessione con il loro utilizzo e la loro cura e descrivere le loro caratteristiche

## **Impianti, macchinari, apparecchiature e utensili (ca. 40 lezioni)**

### **8 Obiettivo generale**

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.

#### **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.

**Obiettivi particolari: 8.1.1 / 8.1.2**

#### **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: 8.2.1 / 8.2.2**

#### **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: 8.3.1 / 8.3.2**

### **Obiettivi di apprendimento:**

- **Spiegare scopo, funzionamento, cura e manutenzione di impianti, macchinari, apparecchiature e materiali d'esercizio nell'ambito del settore dell'economia domestica**
  - . Motivare l'importanza del maneggio accurato di macchinari, apparecchiature e utensili
  - . Spiegare l'impiego, l'esercizio e la pulizia di macchinari, apparecchiature e materiali d'esercizio dell'ambito alloggio (piano, servizio domestico, lavanderia, stileria)
  - . Spiegare l'impiego, l'esercizio e la pulizia di macchinari, apparecchiature e materiali d'esercizio dell'ambito office, prima colazione e mescita di bevande
  
- **Corretto esercizio degli impianti tecnici e sanitari**
  - . Motivare l'importanza del maneggio accurato degli impianti tecnici e sanitari
  - . Impianto d'allarme incendio, impianto di ventilazione, riscaldamento, tecnica dei seminari, impianti TV, illuminazioni, impianti telefonici e di cercapersone, minibar, impianti di raffreddamento, impianti wellness e fitness, ecc.
  
- **Spiegare il modo di procedere in caso di danni, difetti e riparazioni**
  - . Illustrare il modo di procedere in caso di danni, difetti e riparazioni di arredamenti, mobilio e materiali
  - . Descrivere lo svolgimento e i sistemi degli avvisi di riparazione
  
- **Descrivere il comportamento in caso di guasti**
  - . Illustrare il comportamento di base nonché il modo di procedere in caso di guasti nonché le possibili conseguenze degli stessi

## **Seconda lingua (ca. 120 lezioni)**

### **9 Obiettivo generale**

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.

#### **9.1 Obiettivo pratico**

Gli impiegati d'albergo sono in grado di comprendere e di comporre semplici testi in una lingua straniera.

**Obiettivi particolari: 9.1.1 / 9.1.2**

#### **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.

**Obiettivo particolare: 9.2.1**

### **Obiettivi di apprendimento:**

- **Esprimersi in una lingua straniera (2° lingua ufficiale o inglese)**

- . Applicare il vocabolario di base
- . Tradurre termini dei vari settori:  
ad es.: ambienti, materiali, articoli d'utilizzo e di consumo per gli ospiti, bevande e pietanze semplici
- . Condurre una conversazione semplice con ospiti e collaboratori  
ad es. informazioni sull'infrastruttura dell'albergo e sulle immediate vicinanze
- . Comprendere e redarre testi semplici