



Regolamento per lo svolgimento dei corsi interaziendali

**Impiegata d'albergo AFC/Impiegato d'albergo AFC
Addetta d'albergo CFP/Addetto d'albergo CFP**

Sommario

1	Basi dei corsi interaziendali	1
1.1	Legge federale sulla formazione professionale (LFPr).....	1
1.2	Ordinanza sulla formazione professionale (OFPr)	1
1.3	Ordinanze sulle formazioni professionali di base per	1
1.4	Piani di formazione per le formazioni professionali di base per	1
1.5	Altre basi.....	1
2	Organizzazione dei corsi interaziendali.....	2
2.1	Ente responsabile	2
2.2	Durata e periodo	2
2.3	Organi	2
2.3.1	Commissione di vigilanza	2
2.3.2	Commissioni dei corsi	3
2.3.3	Centri CI oppure terzi luoghi di formazione comparabili.....	3
3	Direttive didattiche	4
3.1	Linee guida metodologico-didattiche di carattere générale	4
4	Requisiti richiesti a istruttrici CI e istruttori CI	5
4.1	Capacità professionali	5
4.2	Qualità personali / atteggiamento	5
4.3	Corso per formatori professionali	5
4.4	Formazione pedagogico-professionale (art. 45 OFPr)	5
4.5	Competenze metodologico-didattiche	5
4.6	Idoneità all'attività di istruzione	5
4.7	Conoscenze di psicologia giovanile.....	5
4.8	Attitudine alla direzione.....	5
4.9	Conoscenze delle prescrizioni in materia di formazione	5
5	Pianificazione dei corsi	6
5.1	Pianificazione delle scadenze per i corsi interaziendali (modello) Impiegata d'albergo AFC/Impiegato d'albergo AFC	6
5.2	Pianificazione delle scadenze per i corsi interaziendali (modello) Addetta d'albergo CFP/Addetto d'albergo CFP	6
5.3	Durata dei corsi interaziendali e convocazione ai corsi.....	6
6	Garanzia della qualità.....	7
7	Linee guida per l'equipaggiamento di spazi e aule dei corsi interaziendali	8
7.1	Requisiti richiesti al centro CI	8
7.2	Spazi, aule ed equipaggiamento / macchine ed elementi di arredamento.....	8
7.2.1	Servizio di pulizia/manutenzione e servizio ai piani	8
7.2.2	Camera d'albergo	8
7.2.3	Office ai piani	9
7.2.4	Lavanderia/lingerie (separazione fra zona sporca e zona pulita).....	9
7.2.5	Office.....	9
7.2.6	Buffet.....	10
7.2.7	Logistica / immagazzinamento	10
7.2.8	Réception (solo per Impiegata d'albergo AFC/Impiegato d'albergo AFC)	10

8	Temi che in tutti i corsi interaziendali sono insegnati e attuati in modo interdisciplinare a rete.....	11
9	Ripartizione dei corsi interaziendali 1 – 6 Impiegata d'albergo AFC/Impiegato d'albergo AFC.....	15
9.1	Corso interaziendale 1.....	15
9.2	Corso interaziendale 2.....	17
9.3	Corso interaziendale 3.....	20
9.4	Corso interaziendale 4.....	24
9.5	Corso interaziendale 5.....	29
9.6	Corso interaziendale 6.....	32
10	Settori d'apprendimento complementari e interdisciplinari.....	35
11	Ripartizione dei corsi interaziendali 1 – 4 Addetta d'albergo CFP/Addetto d'albergo CFP	39
11.1	Corso Interaziendale 1.....	39
11.2	Corso interaziendale 2.....	41
11.3	Corso interaziendale 3.....	43
11.4	Corso interaziendale 4.....	45

1 Basi dei corsi interaziendali

Hotel & Gastro *formation* Svizzera è l'organizzazione del mondo del lavoro (oml) responsabile per le formazioni professionali di base nella ristorazione e nell'industria alberghiera. Emana il presente regolamento per lo svolgimento dei corsi interaziendali (CI) basato sui piani di formazione relativi alle ordinanze del 7 dicembre 2004 sulla formazione professionale di base per Impiegata d'albergo AFC/Impiegato d'albergo AFC e all'ordinanza del 7 dicembre 2004 sulle formazioni professionali di base per Addetta d'albergo CFP/Addetto d'albergo CFP. Il regolamento si rivolge alle organizzazioni cantonali o regionali di Hotel & Gastro *formation* Svizzera nonché alle loro istruttrici CI e ai loro istruttori CI.

1.1 Legge federale sulla formazione professionale (LFPPr)

Del 13 dicembre 2002, art. 23

1.2 Ordinanza sulla formazione professionale (OFPr)

Del 19 novembre 2003, art. 32

1.3 Ordinanze sulle formazioni professionali di base per

- Impiegata d'albergo AFC/Impiegato d'albergo AFC, 7 dicembre 2004
- Addetta d'albergo CFP/Addetto d'albergo CFP, 7 dicembre 2004

1.4 Piani di formazione per le formazioni professionali di base per

- Impiegata d'albergo AFC/Impiegato d'albergo AFC, 7 dicembre 2004
- Addetta d'albergo CFP/Addetto d'albergo CFP, 7 settembre 2004

Nei piani di formazione sono elencati gli obiettivi fondamentali, gli obiettivi operativi e gli obiettivi di valutazione per tutti i tre luoghi di formazione.

1.5 Altre basi

- Regolamento della CSFP sui sussidi ai corsi interaziendali (CI) del 20 febbraio 2018

2 Organizzazione dei corsi interaziendali

I corsi interaziendali completano la formazione professionale pratica e quella scolastica. Tutte le persone in formazione sono obbligate a frequentare i corsi (art. 19, 23 LFPr).

2.1 Ente responsabile

I corsi sono organizzati da Hotel & Gastro *formation* Svizzera e dalle sue organizzazioni cantonali e regionali.

2.2 Durata e periodo

I corsi interaziendali per Impiegata d'albergo AFC/Impiegato d'albergo AFC hanno la seguente durata

- | | |
|---|------------------------------|
| • nel primo anno di tirocinio (corsi 1 e 2) | ogni corso 4 giorni di 8 ore |
| • nel secondo anno di tirocinio (corsi 3 e 4) | ogni corso 4 giorni di 8 ore |
| • nel terzo anno di tirocinio (corso 5 e 6) | 4 giorni di 8 ore |
| Totale | 20 giorni |

I corsi interaziendali per Addetta d'albergo CFP/Addetto d'albergo CFP hanno la seguente durata:

- | | |
|---|------------------------------|
| • nel primo anno di tirocinio (corsi 1 e 2) | ogni corso 4 giorni di 8 ore |
| • nel secondo anno di tirocinio (corsi 3 e 4) | ogni corso 4 giorni di 8 ore |
| Totale | 16 giorni |

Nell'ultimo semestre delle formazioni professionali di base non ha luogo nessun corso interaziendale.

Nell'ambito dei corsi specializzati intercantionali i corsi interaziendali costituiscono una parte integrante dei corsi a blocchi. L'azienda con internato e infrastruttura di un albergo e i settori di attività per persone in formazione rappresentano campi di esercitazione ideali per i corsi interaziendali.

2.3 Organi

Gli organi dei corsi sono:

- la commissione di vigilanza
- la commissione dei corsi
- i centri CI oppure terzi luoghi di formazione comparabili

Le commissioni si autocostruiscono e si dotano di un regolamento organizzativo. Le competenti autorità cantonali hanno il diritto di accedere ai corsi in qualsiasi momento.

2.3.1 Commissione di vigilanza

La commissione di vigilanza è il comitato di Hotel & Gastro *formation* Svizzera del quale fanno parte i rappresentanti dei partner sociali dell'industria alberghiera e della ristorazione conformemente allo statuto di Hotel & Gastro *formation* Svizzera.

Il comitato di Hotel & Gastro *formation* Svizzera provvede a fare applicare in modo uniforme il presente regolamento a livello svizzero e, in particolare, svolge i seguenti compiti:

- Emanazione di un programma di formazione per i corsi interaziendali in base all'ordinanza sulla formazione professionale di base e al piano di formazione.
- Emanazione di un regolamento per lo svolgimento dei corsi interaziendali nonché per l'equipaggiamento degli spazi e delle aule corrispondenti.

2.3.2 Commissioni dei corsi

Le organizzazioni regionali e cantonali di Hotel & Gastro *formation* Svizzera sono impiegate come commissioni dei corsi ai sensi dell'art. 24 dell'ordinanza in materia di formazione. Ente responsabile, composizione e compiti sono menzionati nello statuto delle organizzazioni cantonali e regionali di Hotel & Gastro *formation* Svizzera. Nelle organizzazioni cantonali e regionali di Hotel & Gastro *formation* Svizzera i Cantoni partecipanti hanno diritto a un seggio e al diritto di voto in materia di corsi interaziendali. Nella commissione dei corsi deve essere garantito almeno un seggio a una rappresentante/un rappresentante dei Cantoni. Nella commissione dei corsi si raccomanda di nominare, come consulenti, una rappresentanza sia degli insegnanti delle scuole professionali sia degli istruttrici CI/istruttori CI. Tutte le questioni organizzative devono essere disciplinate internamente nell'organizzazione cantonale o regionale. Di norma, fra le organizzazioni cantonali e regionali e i Cantoni con sede dei CI viene stipulato un mandato di prestazione.

Gli organi responsabili delle organizzazioni competenti svolgono segnatamente i seguenti compiti:

- Elaborano il programma dei corsi e gli orari sulla base del programma di formazione per i corsi interaziendali allestito dalla commissione di vigilanza.
- Elaborano preventivi di spesa e conteggi finali.
- Fissano e fatturano i contributi delle aziende di tirocinio.
- Allestiscono la richiesta di sussidio ai Cantoni partecipanti.
- Stabiliscono le istruttrici CI e gli istruttori CI sulla base dei requisiti richiesti menzionati al punto 4.
- Assicurano che vengano preparati gli spazi e le aule dei corsi e i rispettivi equipaggiamenti.
- Fissano le date dei corsi interaziendali e gestiscono le pubblicazioni e le convocazioni.
- Garantiscono l'insegnamento nelle scuole professionali durante i corsi interaziendali d'intesa con le scuole professionali e le aziende di tirocinio coinvolte.
- Vigilano sull'attività di formazione e provvedono affinché vengano raggiunti gli obiettivi dei corsi.
- Se necessario, provvedono a preparare vitto e alloggio.
- Redigono un rapporto sui corsi interaziendali all'attenzione dei Cantoni partecipanti.
- Informano le aziende di tirocinio sui corsi interaziendali.

2.3.3 Centri CI oppure terzi luoghi di formazione comparabili

Con centri CI si intendono gli spazi, le aule, gli equipaggiamenti e la loro gestione per lo svolgimento dei corsi interaziendali. Se i corsi interaziendali vengono svolti negli spazi delle organizzazioni cantonali o regionali di Hotel & Gastro *formation*, può capitare che alcuni compiti si sovrappongano con quelli della commissione dei corsi.

3 Direttive didattiche

- I corsi interaziendali completano la formazione professionale pratica e quella scolastica. Essi mirano a introdurre le persone in formazione nelle capacità e competenze fondamentali della professione: tutto questo avviene in coordinamento con la scuola professionale e l'azienda di tirocinio.
- Al punto 3.2 del piano di formazione sono menzionati i campi di competenze operative, le competenze operative e al punto 4 gli obiettivi di valutazione per i corsi interaziendali e gli altri luoghi di formazione.
- Nell'ambito dei corsi specializzati intercantionali i corsi interaziendali costituiscono una parte integrante dei corsi a blocchi.

3.1 Linee guida metodologico-didattiche di carattere générale

- L'intero processo di apprendimento è almeno altrettanto importante del risultato finale. Vivere una positiva cultura dell'errore vi contribuisce in modo determinante. Si dovrebbe prestare sufficiente attenzione all'analisi delle esperienze fatte durante il processo di apprendimento sia nel campo professionale specifico sia in quello interpersonale (es. lavoro nel team, affidabilità, affrontare e gestire situazioni conflittuali, ecc.).
- A dipendenza della situazione e/o della tematica, il numero di lezioni indicato può essere suddiviso in singole unità didattiche, in giornate intere o in mezze giornate di formazione. Nel limite del possibile, è necessario prestare attenzione al collegamento in rete con l'insegnamento impartito nella scuola professionale (conoscenze professionali e cultura generale).
- Nei corsi interaziendali si trasmettono, si applicano, si mettono in atto, si esercitano e, se necessario, si correggono e si migliorano le capacità, le abilità e le conoscenze professionali fondamentali. Allo stesso tempo, questo quadro (anche nei corsi a blocchi svolti a livello di internato) offre delle possibilità di sostenere in modo mirato le persone in formazione affinché pianifichino autonomamente i lavori per sé stessi e i gruppi di lavoro, li svolgano, li controllino e, contemporaneamente, imparino ad assumere responsabilità.

4 Requisiti richiesti a istruttrici CI e istruttori CI

Base: art. 45 LFPr e art. 45 risp. 47 OFPr

Le istruttrici CI e gli istruttori CI spongono in misura equilibrata di competenze professionali, metodologiche e sociali.

4.1 Capacità professionali

Le istruttrici CI e gli istruttori CI possiedono un attestato professionale federale (ossia devono aver assolto un esame di professione) della professione in cui insegnano e dispongono di ampie conoscenze professionali o tecniche. Dovrebbero già aver esercitato funzioni a livello di quadri medi o superiori.

4.2 Qualità personali / atteggiamento

All'inizio della loro attività, le istruttrici CI e gli istruttori CI dovrebbero avere almeno 24 anni. Fintanto che istruttrici CI e istruttori CI si intendono con i giovani e le persone in formazione partecipano con gioia ai corsi interaziendali, non è necessario stabilire un'età massima per concludere il rapporto d'impiego in seguito a motivi di età.

Le istruttrici CI e gli istruttori CI sono modelli ed esempi dal punto di vista umano e sociale. Garantiscono una formazione orientata agli obiettivi senza pregiudicare la salute fisica, mentale o morale delle persone in formazione.

4.3 Corso per formatori professionali

Le istruttrici CI e gli istruttori CI sono obbligati a frequentare il corso per formatori professionali.

4.4 Formazione pedagogico-professionale (art. 45 OFPr)

Istruttrici CI e istruttori CI dei corsi interaziendali o nei terzi luoghi di formazione comparabili dispongono di:

- un titolo di formazione professionale superiore o una qualifica equivalente nel campo in cui insegnano;
- due anni di pratica professionale nel campo d'insegnamento dopo aver assolto la formazione professionale superiori;
- una formazione pedagogico-professionale della durata di:
 - 600 ore di studio, se operano a titolo principale,
 - 300 ore di studio, se operano a titolo accessorio.

4.5 Competenze metodologico-didattiche

Istruttrici CI e istruttori CI hanno conoscenze metodologico-didattiche di base che dimostrano di possedere in occasione di una lezione di prova alla commissione dei corsi.

4.6 Idoneità all'attività di istruzione

Istruttrici CI e istruttori CI devono essere in grado di creare situazioni di apprendimento che consentono alle persone in formazione di sviluppare le necessarie competenze operative.

4.7 Conoscenze di psicologia giovanile

Istruttrici CI e istruttori CI devono conoscere bene il mondo della sensibilità e dei problemi delle persone in formazione. Assumono una posizione di fiducia.

4.8 Attitudine alla direzione

La conduzione di classi comprendenti fino a 15 persone in formazione nello stesso anno di tirocinio presuppone un'autorità naturale. Per le classi CFP si consigliano classi di dimensioni ridotte. In questo ambito sono richiesti il buon esempio e solide conoscenze professionali.

4.9 Conoscenze delle prescrizioni in materia di formazione

Siccome le persone in formazione, con domande professionale, si rivolgono spesso a istruttrici CI e istruttori CI, è importante che questi dispongano di approfondite conoscenze sui contenuti delle ordinanze sulla formazione professionale dei piani di formazione.

5 Pianificazione dei corsi

5.1 Pianificazione delle scadenze per i corsi interaziendali (modello) Impiegata d'albergo AFC/Impiegato d'albergo AFC

1° anno di tirocinio	ago.	sett.	ott.	nov.	dic.	gen.	feb.	mar.	apr.	mag.	giu.	lug.
AFC	CI 1								CI 2			

2° anno di tirocinio	ago.	sett.	ott.	nov.	dic.	gen.	feb.	mar.	apr.	mag.	giu.	lug.
AFC			CI 3			CI 4						

3° anno di tirocinio	ago.	sett.	ott.	nov.	dic.	gen.	feb.	mar.	apr.	mag.	giu.	lug.
AFC		CI 5		CI 6								

Per motivi organizzativi le variazioni sono possibili in misura limitata.

5.2 Pianificazione delle scadenze per i corsi interaziendali (modello) Addetta d'albergo CFP/Addetto d'albergo CFP

1° anno di tirocinio	ago.	sett.	ott.	nov.	dic.	gen.	feb.	mar.	apr.	mag.	giu.	lug.
CFP	CI 1					CI 2						

2° anno di tirocinio	ago.	sett.	ott.	nov.	dic.	gen.	feb.	mar.	apr.	mag.	giu.	lug.
CFP	CI 3				CI 4							

Per motivi organizzativi le variazioni sono possibili in misura limitata.

5.3 Durata dei corsi interaziendali e convocazione ai corsi

I corsi interaziendali durano

- complessivamente 20 giornate di formazione di 8 ore ciascuna per le persone in formazione nella formazione professionale di base per Impiegata d'albergo AFC/Impiegato d'albergo AFC
- complessivamente 16 giornate di formazione di 8 ore ciascuna per le persone in formazione nella formazione professionale di base per Addetta d'albergo CFP/Addetto d'albergo CFP

Di regola, la durata dei singoli corsi è di quattro giorni di 8 ore ciascuno (il quinto giorno è trascorso nella scuola professionale). Nell'ordinanza sulla formazione professionale della rispettiva professione potete trovare le possibili variazioni.

L'unità più piccola dura una giornata.

Nell'ultimo semestre della formazione professionale di base non ha luogo nessun corso interaziendale.

Le persone in formazione sono convocate ai corsi interaziendali almeno quattro settimane prima dell'inizio del rispettivo corso. Con la convocazione viene comunicato loro il programma del corso.

6 Garanzia della qualità

Dal 2010 i corsi sono valutati secondo i criteri del sistema di qualità dei Cantoni «QualCI».

Su richiesta, Hotel & Gastro *formation* Svizzera offre alle organizzazioni cantonali e regionali la possibilità di visitare periodicamente i corsi e, se necessario, di fornire un feedback consultivo e di supporto.

7 Linee guida per l'equipaggiamento di spazi e aule dei corsi interaziendali

Le disposizioni (ordinanze sulle formazioni professionali, piani di formazione ecc.), e le disposizioni legali della legge federale sulle derrate alimentari e delle relative ordinanze di applicazione rappresentano la base per organizzare ed equipaggiare spazi e aule destinati ai corsi interaziendali. Qui di seguito sono elencati i punti principali cui prestare attenzione per attuare i contenuti di apprendimento nel campo dell'igiene e dell'organizzazione del lavoro menzionati nel presente regolamento.

La sicurezza sul lavoro deve essere garantita in ogni momento. Le istruttrici CI e gli istruttori CI sono responsabili, a titolo di supporto, della trasmissione delle misure secondo l'allegato 2 (Misure accompagnatorie concernenti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute nella rispettiva professione).

7.1 Requisiti richiesti al centro CI

- Un'illuminazione appropriata e una sufficiente luce naturale garantiscono un modo sicuro di lavorare.
- Guardaroba con armadi chiudibili a chiave, possibilità di cambiarsi d'abito nonché WC.
- La farmacia, collocata in un posto protetto e segnalato correttamente, deve essere facilmente accessibile.
- Aula di teoria con beamer, possibilità di caricare il laptop dei corsisti e accesso a WLAN, stampante ecc.
- PC/laptop con software del ramo e stampante per istruttrici CI e istruttori CI.

7.2 Spazi, aule ed equipaggiamento / macchine ed elementi di arredamento

7.2.1 Servizio di pulizia/manutenzione e servizio ai piani

- Possibilità di svolgere i lavori di pulizia in tutto l'albergo / in tutto il settore di ristorazione (zone accessibili al pubblico)
- Materiale di decorazione
- Fiori e piante

7.2.2 Camera d'albergo

- Camera d'albergo completamente arredata, con letto e il rispettivo arredo letto, comodo, guardaroba, armadio con cassetta di sicurezza incorporata, scrivania, sedia, tavolino da salotto con poltrona, minibar, lampada per comodino, lampada per scrivania. Bagno: apparecchi sanitari come doccia/vasca da bagno, lavello, toilette, ev. bidet.

7.2.3 Office ai piani

- Carrello ai piani
- Macchine / apparecchi / utensili come: aspirapolvere, aspirapolvere a zaino, aspirapolvere con spazzola per rivestimenti di pavimenti tessili, aspiratore per liquidi, monospazzola, lavasciuga, macchine a iniezione-estrazione (tutte le macchine con i rispettivi accessori), attrezzo per la scopatura a umido, applicatore spray, mop con carrello lavapavimento, spruzzatore portatile, attrezzo per la pulizia dei bordi, set completo per pulizia finestre
- Tessili per la pulizia di diversi colori (microfibre e panni in tessuto pressato, similpelle, panni per la polvere, mop per il lavaggio manuale), canovacci per asciugare, spugne diverse, spazzole / scope diverse
- Diversi prodotti di pulizia diversi: detergente universale, detergente per vetro e superfici, detergente per sintetiche su base alcolica, detersivi per pulizia ordinaria degli impianti sanitari, detergente per WC, anticalcare, detergente abrasivo liquido, detergente per tappeti, necessario per eliminare le macchie sui tappeti
- Biancheria diversa es. da letto, da bagno, coperta di lana
- Accessori per gli ospiti
- Articoli di carta
- Materiale di consumo (lampadine di ricambio ecc.)
- Lavello
- Pavimento resistente, facile da trattare e pulire

7.2.4 Lavanderia/lingerie (separazione fra zona sporca e zona pulita)

- Lavatrice
- Asciugatrice (dimensione adattata alla lavatrice)
- Mangano
- Postazione per stirare
- Posto per smistare e controllare la biancheria sporca
- Posto di lavoro ergonomico per preparare la biancheria da stirare al mangano e in seguito piegarla
- Diversi carrelli per biancheria sporca e biancheria pulita
- Diversi detersivi
- Diversi smacchiatori
- Necessario per cucire
- Rispettivi prodotti e utensili di pulizia

7.2.5 Office

- Lavastoviglie, ev. modello sottotavolo
- Diversi cestini adatti per stoviglie, bicchieri e posate
- Sistema per il dosaggio automatico
- Diversi metalli (argento, rame, ottone, alluminio)
- Diversi prodotti e utensili per la pulizia di fondo di vetro, porcellana e metalli diversi
- Rispettivi prodotti e utensili di pulizia

7.2.6 Buffet

- Macchina da caffè
- Mixer a immersione
- Tostapane
- Cuoci-uova
- Piastra per cucinare
- Padella per arrostitire
- Spatola per padella
- Frusta
- Ciotole
- Diversi tipi di bicchieri
- Diverse tazze e tazzine
- Diverse stoviglie
- Diverse posate
- Tagliere per il pane e coltello per il pane
- Cestino per il pane
- Cesto per la frutta
- Vassoio per i formaggi
- Caraffe di vetro
- Contenitore per rifiuti dei tavoli
- Portacondimenti (menage)
- Mollettone
- Tovaglie
- Tovaglioli (stoffa e carta)
- Set da tavolo
- Rispettivi prodotti e utensili per la pulizia (compreso DPI)
- Rivestimento del pavimento antiscivolo e conforme alle norme igieniche

7.2.7 Logistica / immagazzinamento

- Gestione del magazzino nel settore food e non-food
- Locale per smaltimento rifiuti

7.2.8 Réception (solo per Impiegata d'albergo AFC/Impiegato d'albergo AFC)

- Bancone della réception con diversi cassetti, cassetto con cartella sospese e separazioni
- PC, stampante e programma per le prenotazioni installato sul PC
- Sedia d'ufficio
- Telefono
- Calcolatrice tascabile
- Terminale per pagamenti
- Blocco per scrivere
- Cassetta di sicurezza
- Moduli di registrazione
- Blocco delle ricevute
- Blocco per messaggi
- Materiale per scrivere

8 Temi che in tutti i corsi interaziendali sono insegnati e attuati in modo interdisciplinare a rete

Obiettivo generale	
1 Economia aziendale 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.	
Obiettivi pratici	Obiettivi particolari
1.1 Gli impiegati d'albergo s'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.	
1.2 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.	
1.3 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.	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) 1.3.2 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) 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) 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)
1.4 Gli impiegati d'albergo riconoscono l'importanza dei mezzi d'informazione e di comunicazione per l'organizzazione e il funzionamento dei processi aziendali.	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)

Obiettivi pratici	Obiettivi particolari
1.5 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.	1.5.1 Gli impiegati d'albergo pianificano l'impiego giornaliero secondo gli obiettivi del CI, le norme e le direttive di legge. (C5) 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) 1.5.3 Gli impiegati d'albergo eseguono le istruzioni e sono in grado di fornire un feedback. (C5) 1.5.4 Gli impiegati d'albergo preparano un piano di pulizia settimanale per i compiti e i campi d'attività nei corsi interaziendali. (C5)
Competenze metodiche	Competenze sociali
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	3.1 Comportamento autonomo e responsabile 3.3 Capacità comunicative 3.4 Capacità di risolvere i conflitti 3.5 Capacità di lavorare in gruppo

Obiettivo generale	
2 Igiene, sicurezza sul lavoro, protezione contro gli incendi e protezione della salute 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.	
Obiettivi pratici	Obiettivi particolari
2.1 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.	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. (C3) 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) 2.1.3 Gli impiegati d'albergo spiegano l'importanza dell'igiene in rapporto all'assicurazione della qualità e le applicano nel CI. (C3)
2.2 Gli impiegati d'albergo descrivono le conseguenze della mancanza di igiene e sono in grado di prendere provvedimenti atti a evitarla.	2.2.1 Gli impiegati d'albergo descrivono le cause della mancanza di igiene e sono in grado di proporre delle soluzioni. (C5) 2.2.2 Gli impiegati d'albergo evitano la mancanza di igiene con il loro comportamento e con misure adeguate. (C3)
2.3 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.	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 di tipi-che 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) 2.3.3 Gli impiegati d'albergo sono in grado di valutare correttamente diverse situazioni d'infortunio e di intraprendere e applicare le misure adeguate a limitare i danni. (C3) 2.3.4 Gli impiegati d'albergo spiegano le cause degli incendi e applicano misure di protezione. (C3)
Competenze metodiche	Competenze sociali
2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi 2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi 2.4 Strategie d'apprendimento	3.1 Comportamento autonomo e responsabile 3.2 Imparare durante tutta la vita

Obiettivo generale	
4 Assistenza agli ospiti Gli ospiti sono il gruppo di riferimento più importante d'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.	
Obiettivi pratici	Obiettivi particolari
4.1 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.	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) 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)
4.2 Gli impiegati d'albergo sviluppano una consapevolezza delle forme di comportamento rispettose degli ospiti e confacenti all'azienda e le applicano efficacemente.	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) 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)
4.3 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.	
Competenze metodiche	Competenze sociali
2.4 Strategie d'apprendimento 2.5 Metodi di consulenza e di vendita 2.7 Tecniche di presentazione	3.1 Comportamento autonomo e responsabile 3.3 Capacità comunicative 3.4 Capacità di risolvere i conflitti 3.5 Capacità di lavorare in gruppo 3.6 Forme di comportamento

9 Ripartizione dei corsi interaziendali 1 – 6 Impiegata d'albergo AFC/Impiegato d'albergo AFC

9.1 Corso interaziendale 1

Obiettivo generale	
6 Mantenimento del valore, pulizia di servizio adattabile 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.	
Obiettivi pratici	Obiettivi particolari
6.1 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.	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)
6.3 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.	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)
Competenze metodiche	Competenze sociali
2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi	3.1 Comportamento autonomo e responsabile 3.7 Resistenza

Obiettivo generale	
8 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 d'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.	
Obiettivi pratici	Obiettivi particolari
8.1 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.	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) Trasmetto le mie conoscenze e le mie esperienze ad altre persone in formazione durante le introduzioni e l'istruzione pratica. (C3) 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)
8.3 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.	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)
Competenze metodiche	Competenze sociali
2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi 2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi	3.1 Comportamento autonomo e responsabile 3.7 Resistenza

Obiettivo generale
2 Igiene, sicurezza sul lavoro, assistenza agli ospiti Guarda obiettivi generale, pratici e particolari pagina 13

9.2 Corso interaziendale 2

Obiettivo generale	
6 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.	
Obiettivi pratici	Obiettivi particolari
6.3 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.	6.3.1 Gli impianti 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)
Competenze metodiche	Competenze sociali
2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi 2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi	3.1 Comportamento autonomo e responsabile 3.7 Resistenza

Obiettivo generale	
7 Cura della biancheria 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.	
Obiettivi pratici	Obiettivi particolari
7.1 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.	
7.2 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.	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) 7.2.2 Gli impiegati d'albergo impiegano i prodotti chimici adatti per la cura della biancheria in modo efficace, economico ed ecologico. (C3)
7.3 Gli impiegati d'albergo sono in grado di programmare e di realizzare autonomamente l'intero processo della cura della biancheria.	7.3.1 Gli impiegati d'albergo impiegano i prodotti chimici adatti per la cura della biancheria in modo efficace, economico ed ecologico. (C3)
Competenze metodiche	Competenze sociali
2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi 2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi	3.1 Comportamento autonomo e responsabile 3.7 Resistenza

Obiettivo generale	
8 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 ottimo dal punto di vista tecnico ed economico. Gli impiegati d'albergo comprendono il funzionamento d'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.	
Obiettivi pratici	Obiettivi particolari
8.1 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.	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) Trasmetto le mie conoscenze e le mie esperienze ad altre persone in formazione durante le introduzioni e l'istruzione pratica. (C3) 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)
8.3 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.	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)
Competenze metodiche	Competenze sociali
2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi 2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi	3.1 Comportamento autonomo e responsabile 3.7 Resistenza

9.3 Corso interaziendale 3

Obiettivo generale	
3 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.	
Obiettivi pratici	Obiettivi particolari
3.1 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.	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) 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)
3.2 Gli impiegati d'albergo sono in grado di applicare i criteri economici ed ecologici nell'organizzazione della logistica aziendale.	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)
Competenze metodiche	Competenze sociali
2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi	3.1 Comportamento autonomo e responsabile

Obiettivo generale	
4 Assistenza agli ospiti, servizio, colazione Gli ospiti sono il gruppo di riferimento più importante d'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.	
Obiettivi pratici	Obiettivi particolari
4.1 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.	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)
4.4 Gli impiegati d'albergo comprendono l'offerta di cibi e bevande e applicano le forme e le regole fondamentali nel servire cibi e bevande.	4.4.1 Gli impiegati d'albergo preparano autonomamente le bevande osservando le regole dell'igiene. (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)
Competenze metodiche	Competenze sociali
2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi 2.7 Tecniche di presentazione	3.1 Comportamento autonomo e responsabile 3.5 Capacità di lavorare in gruppo 3.6 Forme di comportamento

Obiettivo generale	
6 Mantenimento del valore, office 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.	
Obiettivi pratici	Obiettivi particolari
6.1 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.	
6.2 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.	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)
6.3 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.	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)
Competenze metodiche	Competenze sociali
2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi	3.1 Comportamento autonomo e responsabile 3.7 Resistenza

Obiettivo generale	
8 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 ottimo dal punto di vista tecnico ed economico. Gli impiegati d'albergo comprendono il funzionamento d'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.	
Obiettivi pratici	Obiettivi particolari
8.1 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.	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) Trasmetto le mie conoscenze e le mie esperienze ad altre persone in formazione durante le introduzioni e l'istruzione pratica. (C3) 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)
8.3 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.	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)
Competenze metodiche	Competenze sociali
2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi	3.1 Comportamento autonomo e responsabile 3.7 Resistenza

9.4 Corso interaziendale 4

Obiettivo generale	
1 Organizzazione aziendale, formare 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.	
Obiettivi pratici	Obiettivi particolari
1.4 Gli impiegati d'albergo riconoscono l'importanza dei mezzi d'informazione e di comunicazione per l'organizzazione e il funzionamento dei processi aziendali.	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)
1.5 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.	1.5.3 Gli impiegati d'albergo eseguono le istruzioni e sono in grado di fornire un feedback. (C5) 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)
Competenze metodiche	Competenze sociali
2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi 2.3 Strategie d'informazione e di comunicazione	3.3 Capacità comunicative 3.4 Capacità di risolvere i conflitti 3.5 Capacità di lavorare in gruppo

Obiettivo generale	
4 Assistenza agli ospiti, servizio Gli ospiti sono il gruppo di riferimento più importante d'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.	
Obiettivi pratici	Obiettivi particolari
4.1 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.	
4.2 Gli impiegati d'albergo sviluppano una consapevolezza delle forme di comportamento rispettose degli ospiti e confacenti all'azienda e le applicano efficacemente.	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)
4.4 Gli impiegati d'albergo comprendono l'offerta di cibi e bevande e applicano le forme e le regole fondamentali nel servire cibi e bevande.	4.4.3 Gli impiegati d'albergo applicano autonomamente le principali forme del servizio nei settori degli ospiti d'albergo, di seminari e di banchetti. (C3)
4.5 Gli impiegati d'albergo svolgono procedimenti di lavoro per gli ospiti d'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.	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)
Competenze metodiche	Competenze sociali
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 di vendita 2.7 Tecniche di presentazione	3.5 Capacità di lavorare in gruppo

Obiettivo generale	
5 Sistemazione degli ambienti 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 d'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.	
Obiettivi pratici	Obiettivi particolari
5.1 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.	5.1.1 Gli impiegati d'albergo creano diverse decorazioni per i seminari e i banchetti tenendo conto degli obiettivi aziendali e delle esigenze degli ospiti. (C3) 5.1.2 Gli impiegati d'albergo curano i fiori, le piante e gli elementi di decorazione e assicurano il mantenimento del loro valore. (C3) 5.1.3 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)
5.2 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.	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)
Competenze metodiche	Competenze sociali
2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi 2.6 Tecniche creative	3.1 Comportamento autonomo e responsabile 3.3 Capacità comunicative

Obiettivo generale	
6 Mantenimento del valore, pulizia periodica e pulizia a fondo 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.	
Obiettivi pratici	Obiettivi particolari
6.2 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.	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)
6.3 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.	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)
6.4 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.	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 a prolungarne la durata. (C5)
Competenze metodiche	Competenze sociali
2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi 2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi	3.1 Comportamento autonomo e responsabile 3.7 Resistenza

Obiettivo generale	
8 Impianti, macchinari, apparecchiature, 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 ottimo dal punto di vista tecnico ed economico. Gli impiegati d'albergo comprendono il funzionamento d'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.	
Obiettivi pratici	Obiettivi particolari
8.1 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.	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) Trasmetto le mie conoscenze e le mie esperienze ad altre persone in formazione durante le introduzioni e l'istruzione pratica. (C3) 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)
Competenze metodiche	Competenze sociali
2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi 2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi	3.1 Comportamento autonomo e responsabile 3.7 Resistenza

9.5 Corso interaziendale 5

Obiettivo generale	
3 Logistica, smaltimento Negli esercizi alberghieri il controllo e la gestione delle merci e dei prodotti hanno 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.	
Obiettivi pratici	Obiettivi particolari
3.2 Gli impiegati d'albergo sono in grado di applicare i criteri economici ed ecologici nell'organizzazione della logistica aziendale.	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)
Competenze metodiche	Competenze sociali
2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi 2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi	

Obiettivo generale	
4 Assistenza agli ospiti, réception Gli ospiti sono il gruppo di riferimento più importante d'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.	
Obiettivi pratici	Obiettivi particolari
4.1 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.	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)
4.3 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.	
4.6 Gli impiegati d'albergo riconoscono e comprendono diversi gruppi d'ospiti e sanno illustrare le loro aspettative ed esigenze.	
4.7 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.	4.7.1 Gli impiegati d'albergo sono in grado di ricevere le prenotazioni e di elaborarle per mezzo del sistema di prenotazione. (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) 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)
Competenze metodiche	Competenze sociali
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 2.4 Strategie d'apprendimento	3.1 Comportamento autonomo e responsabile 3.3 Capacità comunicative 3.6 Forme di comportamento

Obiettivo generale	
6 Mantenimento del valore, pulizia periodica e pulizia a fondo 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.	
Obiettivi pratici	Obiettivi particolari
6.2 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.	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)
6.3 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.	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)
Competenze metodiche	Competenze sociali
2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi 2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi	

9.6 Corso interaziendale 6

Obiettivo generale	
3 Logistica Negli esercizi alberghieri il controllo e la gestione delle merci e dei prodotti hanno 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.	
Obiettivi pratici	Obiettivi particolari
3.1 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.	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) 3.1.3 Gli impiegati d'albergo allestiscono e gestiscono un inventario. (C5)
3.2 Gli impiegati d'albergo sono in grado di applicare i criteri economici ed ecologici nell'organizzazione della logistica aziendale.	
Competenze metodiche	Competenze sociali
2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi	3.1 Comportamento autonomo e responsabile

Obiettivo generale	
4 Assistenza agli ospiti, réception Gli ospiti sono il gruppo di riferimento più importante d'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.	
Obiettivi pratici	Obiettivi particolari
4.1 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.	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)
4.4 Gli impiegati d'albergo comprendono l'offerta di cibi e bevande e applicano le forme e le regole fondamentali nel servire cibi e bevande.	4.4.3 Gli impiegati d'albergo applicano autonomamente le principali forme del servizio nei settori degli ospiti d'albergo, di seminari e di banchetti. (C3)
4.5 Gli impiegati d'albergo svolgono procedimenti di lavoro per gli ospiti d'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.	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)
4.6 Gli impiegati d'albergo riconoscono e comprendono diversi gruppi di ospiti e sanno illustrare le loro aspettative ed esigenze.	
4.7 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.	4.7.1 Gli impiegati d'albergo sono in grado di ricevere le prenotazioni e di elaborarle per mezzo del sistema di prenotazione. (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) 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)
Competenze metodiche	Competenze sociali
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 2.4 Strategie d'apprendimento 2.5 Metodi di consulenza e di vendita	3.1 Comportamento autonomo e responsabile 3.3 Capacità comunicative 3.6 Forme di comportamento

Obiettivo generale	
8 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 d'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.	
Obiettivi pratici	Obiettivi particolari
8.1 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.	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) Trasmetto le mie conoscenze e le mie esperienze ad altre persone in formazione durante le introduzioni e l'istruzione pratica. (C3) 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)
8.2 Gli impiegati d'albergo sono in grado di far funzionare gli impianti domestici e sanitari in modo efficiente e corretto.	
8.3 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.	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)
Competenze metodiche	Competenze sociali
2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi 2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi	3.1 Comportamento autonomo e responsabile 3.7 Resistenza

10 Settori d'apprendimento complementari e interdisciplinari

Obiettivo generale	
5 Economia e organizzazione aziendale Le conoscenze fondamentali dell'economia e dell'organizzazione aziendale sono necessarie agli addetti d'albergo per comprendere i contesti economici, sociali ed ecologici nell'azienda. Esse costituiscono una base importante per poter svolgere con efficienza i compiti e i procedimenti giornalieri e per sviluppare una mentalità e un comportamento imprenditoriale e focalizzato sugli ospiti.	
Obiettivi pratici	Obiettivi particolari
5.1 Gli addetti d'albergo sono in grado di descrivere la struttura del ramo e l'organizzazione delle aziende nel settore alberghiero.	
5.2 Gli addetti d'albergo riconoscono la funzione e l'importanza delle regole di comportamento nei confronti dei superiori e dei collaboratori e le applicano nello svolgimento dei loro compiti.	
5.3 Gli addetti d'albergo riconoscono l'importanza dei mezzi d'informazione e di comunicazione per lo svolgimento dei processi aziendali.	
Competenze metodiche	Competenze sociali

Obiettivo generale	
6 Sicurezza sul lavoro, protezione della salute, protezione contro gli incendi La comprensione della sicurezza sul lavoro e della protezione della salute è una competenza fondamentale degli addetti d'albergo, poiché le norme legali e aziendali prescrivono questi requisiti. Gli addetti d'albergo comprendono questi requisiti e li applicano coscientemente nel proprio ambito di lavoro nel loro stesso interesse e nell'interesse dei collaboratori e degli ospiti.	
Obiettivi pratici	Obiettivi particolari
6.1 Gli addetti d'albergo comprendono i principi e le regole riguardanti la sicurezza sul lavoro, la protezione contro gli incendi e la protezione della salute e descrivono la loro importanza per il proprio lavoro e per gli esercizi alberghieri.	6.1.1 Gli addetti d'albergo sono in grado di illustrare in base a delle misure concrete le norme riguardanti la sicurezza sul lavoro, la protezione contro gli incendi e la protezione della salute e di spiegare la loro importanza. (C3) 6.1.2 Gli addetti d'albergo illustrano le cause potenziali e le conseguenze degli infortuni e spiegano le possibili conseguenze per sé stessi e anche per i collaboratori e gli ospiti. (C2) 6.1.3 Gli addetti d'albergo descrivono i rischi d'infortunio e sono in grado di descrivere e di applicare le misure per evitarli. (C3) 6.1.4 Sono in grado di illustrare i settori, i compiti e le attività che mettono in pericolo la salute e di applicare le misure per proteggere la salute. (C3) 6.1.5 Gli addetti d'albergo illustrano le possibili cause d'incendi e spiegano le misure per evitarle. (C3)
Competenze metodiche	Competenze sociali
2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi 2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi	3.1 Comportamento autonomo e responsabile 3.2 Imparare durante tutta la vita

Obiettivo generale	
7 Igiene L'applicazione dell'igiene è una condizione fondamentale poiché, da un lato, le norme legali e aziendali prescrivono questi requisiti e, dall'altro, l'igiene è un fattore importante per la qualità dei prodotti e per il mantenimento dei valori. Gli addetti d'albergo comprendono le prescrizioni e le misure igieniche e le applicano coscientemente nel proprio ambito di lavoro.	
Obiettivi pratici	Obiettivi particolari
7.1 Gli addetti d'albergo descrivono i principi dell'igiene personale e aziendale e sono in grado di applicarli nel proprio ambito di lavoro conformemente alle esigenze dell'azienda.	7.1.1 Gli addetti d'albergo riconoscono l'importanza delle regole e delle misure dell'igiene personale e riguardante il posto di lavoro e le applicano nei loro processi di lavoro in modo economicamente ed ecologicamente adeguato. (C3) 7.1.2 Gli addetti d'albergo spiegano le cause mancanza d'igiene e sono in grado di descrivere gli effetti mancanza d'igiene in base a degli esempi. (C2)
Competenze metodiche	Competenze sociali
2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi 2.2 Capacità di pensare e agire in modo interdisciplinare e focalizzato sui processi	3.1 Comportamento autonomo e responsabile

Obiettivo generale	
8 Logistica Negli esercizi alberghieri 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 addetti d'albergo sono in grado di gestire le merci e i prodotti in modo professionale e professionale.	
Obiettivi pratici	Obiettivi particolari
8.1 Gli addetti d'albergo sono in grado di descrivere i processi della gestione delle merci e dei processi, dall'acquisto fino allo smaltimento, e di svolgerli coscientemente.	8.1.1 Gli addetti d'albergo sono in grado di illustrare i principi e gli obiettivi del conservazione della qualità e dello smaltimento dei rifiuti e di applicare le disposizioni legali. (C2) 8.1.2 Gli addetti d'albergo descrivono i diversi tipi di smaltimento e li applicano autonomamente. (C3)
Competenze metodiche	Competenze sociali
2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi	3.1 Comportamento autonomo e responsabile

11 Ripartizione dei corsi interaziendali 1 – 4

Addetta d'albergo CFP/Addetto d'albergo CFP

11.1 Corso Interaziendale 1

Obiettivo generale	
1 Settore principale e di prestazione - Mantenimento dei valori e sistemazione degli ambienti nel settore dei piani Per poter soddisfare le esigenze degli ospiti e svolgere prestazioni di servizio negli esercizi alberghieri sono necessari costosi investimenti. Gli addetti d'albergo sono in grado di eseguire la pulizia dei locali, degli impianti e del mobilio sui piani, conservandone il valore. Essi riconoscono l'importanza di una sistemazione degli ambienti confortevole e attenta alle esigenze degli ospiti. La creazione d'ambienti confortevoli, di un'atmosfera accogliente e la pulizia rappresentano quindi un compito e una competenza centrale degli addetti d'albergo.	
Obiettivi pratici	Obiettivi particolari
1.1 Gli addetti 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 nel settore dei piani e di svolgere le fasi del lavoro di pulizia.	1.1.1 Gli addetti d'albergo sono in grado di riconoscere le esigenze economiche ed ecologiche della pulizia dei locali, degli impianti, dei macchinari, delle apparecchiature e dei materiali d'esercizio e di applicare i principi principali per la creazione dei processi di lavoro. (C3) 1.1.2 Gli addetti d'albergo comprendono gli aspetti igienici per la pulizia nel settore dei piani e applicano in modo consapevole le norme sulla sicurezza sul lavoro. (C3)
1.2 Gli addetti d'albergo riconoscono i compiti e le funzioni dei macchinari, delle apparecchiature, dei materiali nonché dei diversi prodotti di pulizia e sono in grado di impiegarli adeguatamente per il mantenimento dei valori, in modo economico ed ecologico, nel settore dei piani.	1.2.1 Gli addetti d'albergo illustrano le caratteristiche e le possibilità d'impiego dei più importanti prodotti di pulizia nella loro applicazione e svolgono i passi di pulizia nel settore dei piani. (C3) 1.2.2 Gli addetti d'albergo illustrano i principi dell'impiego efficace ed ecologico degli impianti, dei macchinari, delle apparecchiature e dei materiali d'esercizio per la pulizia nel settore dei piani e li applicano nei processi di lavoro. (C3) 1.2.3 Gli addetti d'albergo comprendono i principi del mantenimento dei valori dei macchinari, delle apparecchiature e dei materiali d'esercizio e li applicano con senso di dovere. (C3)

Obiettivi pratici	Obiettivi particolari
1.3 Gli addetti d'albergo sono in grado di rilevare semplici danni e guasti agli impianti d'esercizio e ai locali nel settore dei piani, di ripararli in parte autonomamente o di avvertire i responsabili all'interno dell'azienda.	1.3.1 Gli addetti d'albergo sono in grado di descrivere e di accertare i differenti danni, di comunicarli e di effettuare personalmente delle piccole riparazioni. (C3)
1.4 Gli addetti d'albergo comprendono i principi della sistemazione delle camere degli ospiti e degli ambienti di soggiorno e sono in grado di applicarli conformemente agli scopi dell'azienda e alle esigenze degli ospiti.	1.4.1 Gli addetti d'albergo sono in grado di illustrare i principi della cura dei fiori e delle piante in base a degli esempi e di applicarli. (C3) 1.4.2 Gli addetti d'albergo sono in grado di creare e di curare le decorazioni per le camere degli ospiti e gli ambienti di soggiorno. (C3) 1.4.3 Gli addetti d'albergo spiegano gli aspetti e gli elementi dell'atmosfera dei locali nelle camere per gli ospiti e negli ambienti di soggiorno e sono in grado di impiegargli in modo adeguato. (C3)
Competenze metodiche	Competenze sociali
2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi 2.5 Tecniche di presentazione	3.1 Comportamento autonomo e responsabile 3.5 Forme di comportamento 3.6 Resistenza

11.2 Corso interaziendale 2

Obiettivo generale	
2 Settore principale e di prestazione - Cura della biancheria e sistemazione degli ambienti nel settore d'albergo e seminari Negli esercizi alberghieri la preparazione, la pulizia e la cura della biancheria in modo economico ed ecologico, nonché la sistemazione degli ambienti nel settore dei seminari sono presupposti fondamentali per la soddisfazione degli ospiti. Gli addetti d'albergo sono in grado di organizzare i processi di lavoro della cura della biancheria e di svolgere i relativi compiti. Essi sono in grado di creare il benessere e un ambiente accogliente per gli ospiti dei seminari.	
Obiettivi pratici	Obiettivi particolari
2.1 Gli addetti d'albergo riconoscono diversi tipi di biancheria e di tessuti e impiegano i macchinari, le attrezzature e i prodotti chimici per la loro pulizia in modo professionale.	2.1.1 Gli addetti d'albergo sono in grado di distinguere i differenti tipi di biancheria e di tessuti, di raggruppare e di descrivere le caratteristiche specifiche e i requisiti per la loro pulizia. (C2) 2.1.2 Gli addetti d'albergo sono in grado di impiegare autonomamente, adeguato, mirato ed efficace i macchinari, apparecchiature e impianti per la pulizia e cura e di applicare le misure per il loro mantenimento del valore. (C3) 2.1.3 Gli addetti d'albergo sono in grado di spiegare i tipi e il funzionamento dei prodotti chimici per la pulizia e la cura dei tipi di biancheria e di tessuti e di illustrare il loro impiego. (C3)
2.2 Gli addetti d'albergo sono in grado di svolgere i lavori di cura della biancheria con impegno e senso del dovere.	2.2.1 Gli addetti d'albergo sono in grado di attuare le fasi di lavoro nella lavaggio della biancheria e di applicare le norme sull'igiene e sulla sicurezza sul lavoro. (C3) 2.2.2 Gli addetti d'albergo riconoscono le relazioni economiche ed ecologiche nel lavaggio della biancheria, impiegano le relative tecniche di lavoro e creano delle liste di controllo. (C3)
2.3 Gli addetti d'albergo spiegano le forme e i principi della sistemazione e decorazione dei locali per i seminari e sono in grado di applicarli per eventi standard.	2.3.1 Gli addetti d'albergo sono in grado di descrivere gli obiettivi e le caratteristiche delle decorazioni e di creare per i locali dei seminari. (C3) 2.3.2 Gli addetti d'albergo sono in grado di riconoscere le condizioni riguardanti la luce e di applicare i principi e gli elementi della sistemazione dei locali in modo sintonizzato tra di loro. (C3)

Obiettivi pratici	Obiettivi particolari
2.4 Gli addetti d'albergo comprendono le esigenze fondamentali degli ospiti di seminari e sono in grado di sostenere con loro semplici colloqui nella lingua nazionale regionale e di svolgere prestazioni di servizio secondo le richieste degli ospiti nel settore della sistemazione degli ambienti.	2.4.1 Gli addetti d'albergo descrivono le esigenze degli ospiti dei seminari e collaborano a costituire con senso di dovere gli svolgimenti di lavoro, i singoli passi e i punti di contatto nella sistemazione dei seminari. (C3) 2.4.2 Gli addetti d'albergo sono in grado di entrare in merito alle esigenze degli ospiti in forma verbale secondo le esigenze degli ospiti, di condurre dei colloqui semplici nella lingua regionale e di dare una risposta corretta e gentile a delle richieste semplici. (C3) 2.4.3 Gli addetti d'albergo sono in grado di mettere a disposizione in modo corretto i prodotti e le prestazioni di servizio per la sistemazione dei locali secondo le richieste degli ospiti o dei superiori. (C3)
Competenze metodiche	Competenze sociali
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'apprendimento 2.5 Tecniche di presentazione	3.1 Comportamento autonomo e responsabile 3.3 Capacità comunicative 3.5 Forme di comportamento 3.6 Resistenza

11.3 Corso interaziendale 3

Obiettivo generale	
3 Settore principale e di prestazione - Assistenza agli ospiti nel settore della colazione e mantenimento dei valori office Gli ospiti sono il gruppo di riferimento più importante d'ogni singolo esercizio alberghiero. Le loro esigenze e la loro soddisfazione si pongono quindi al centro del pensiero e dell'azione degli addetti d'albergo. L'assistenza agli ospiti nel campo della colazione e la padronanza dei relativi processi di lavoro e di mantenimento del valore sono quindi una competenza fondamentale degli addetti d'albergo. Inoltre, viene attribuita una importanza sostanziale allo svolgimento efficace ed efficiente dei compiti per il mantenimento del valore nel settore office.	
Obiettivi pratici	Obiettivi particolari
3.1 Gli addetti d'albergo riconoscono i differenti gruppi d'ospiti e le loro esigenze nel settore della colazione e descrivono l'offerta di cibi e bevande nel settore della colazione.	3.1.1 Gli addetti d'albergo sono in grado di descrivere le caratteristiche e le proprietà dei generi alimentari e delle bevande nel campo della colazione e di descrivere i requisiti in merito. (C3) 3.1.2 I Sono in grado di riconoscere le esigenze degli ospiti nel campo della colazione e di offrire i relativi prodotti dell'offerta di cibi e bevande in modo orientato verso ospiti e gli obiettivi. (C3)
3.2 Gli addetti d'albergo eseguono procedimenti di lavoro nel settore della colazione e applicano le regole fondamentali del servizio.	3.2.1 Gli addetti d'albergo sono in grado di svolgere i compiti e gli svolgimenti nel campo della colazione e di osservare in modo adeguato i requisiti dell'igiene del lavoro e delle norme della sicurezza sul lavoro. (C3)
3.3 Gli addetti d'albergo sono in grado di spiegare le esigenze di pulizia e mantenimento del valore degli impianti, dei macchinari, delle apparecchiature e dei materiali d'esercizio e di svolgere coscientemente le fasi del lavoro di pulizia nel settore office.	3.3.1 Gli addetti d'albergo illustrano le caratteristiche dei differenti materiali e descrivono i più importanti prodotti chimici e le loro possibilità d'impiego. (C2) 3.3.2 Gli addetti d'albergo spiegano i principi dell'impiego efficace ed ecologico degli impianti, dei macchinari, delle apparecchiature e dei materiali d'esercizio per la pulizia nel settore office. (C2) 3.3.3 Gli addetti d'albergo comprendono i principi e le misure del mantenimento dei valori dei macchinari, delle apparecchiature e dei materiali d'esercizio e assicurano il loro mantenimento del valore. (C3)

Obiettivi pratici	Obiettivi particolari
3.4 Gli addetti d'albergo sono in grado di riconoscere le particolarità e le differenze tra pulizia di mantenimento e pulizia a fondo, di spiegare i relativi metodi e prodotti e di utilizzarli in modo adeguato, ecologico ed ecologico per il mantenimento dei valori nel settore office.	3.4.1 Gli addetti d'albergo padroneggiano i singoli passi della pulizia a fondo dei materiali e impiegano i relativi macchinari, le apparecchiature, gli utensili e i prodotti e i metodi in modo professionale e osservano in modo adeguato le norme sull'igiene e sulla sicurezza sul lavoro. (C3)
Competenze metodiche	Competenze sociali
2.1 Tecniche di lavoro e soluzione dei problemi 2.3 Strategie d'apprendimento 2.5 Tecniche di presentazione	3.1 Comportamento autonomo e responsabile 3.3 Capacità comunicative 3.5 Forme di comportamento 3.6 Resistenza

11.4 Corso interaziendale 4

Obiettivo generale	
4 Settore principale e di prestazione - Mantenimento dei valori economia domestica e assistenza agli ospiti nel settore albergo e seminari Per una efficace creazione del valore negli esercizi alberghieri, sono necessari investimenti costosi. Gli addetti d'albergo sono in grado di effettuare la pulizia e la manutenzione dei locali, degli impianti e del mobilio in modo corrispondente alle esigenze dell'azienda e degli ospiti. Nel settore alberghiero e dei seminari gli addetti d'albergo riconoscono le esigenze e le richieste dei loro ospiti e sono in grado di soddisfarle con modi gentili e confacenti all'azienda.	
Obiettivi pratici	Obiettivi particolari
4.1 Gli addetti d'albergo sono in grado di spiegare i requisiti della pulizia a fondo d'impianti e materiali d'esercizio e di descrivere le caratteristiche e la particolarità dei prodotti di pulizia e dei provvedimenti per il mantenimento dei valori.	4.1.1 Gli addetti d'albergo illustrano le caratteristiche e le possibilità d'impiego dei più importanti prodotti di pulizia nel settore dell'economia domestica in base a dei tipici passi di pulizia. (C3) 4.1.2 Gli addetti d'albergo spiegano i principi dell'impiego efficace ed ecologico degli impianti, delle apparecchiature e dei materiali d'esercizio per la pulizia nel settore dell'economia domestica in base a degli esempi illustrativi. (C2)
4.2 Gli addetti d'albergo sono in grado di spiegare i metodi, i macchinari, le apparecchiature e i prodotti della pulizia a fondo nel settore dell'economia domestica e di impiegarli in modo adeguato, economico ed ecologico.	4.2.1 Illustro in modo differenziato le caratteristiche e le particolarità specifiche della di manutenzione e di base nel settore dell'economia domestica in base a degli esempi e spiego le differenze. (C2) 4.2.2 Spiego i requisiti della pulizia di manutenzione e di base dei materiali nel settore dell'economia domestica e applico i relativi sistemi e metodi autonomamente, mirato ed efficace. (C3) 4.2.3 Gli addetti d'albergo descrivono i singoli passi della pulizia di manutenzione e di base nel settore dell'economia domestica e sono in grado di applicarli in modo adeguato e conscio dei propri doveri. (C3)
4.3 Gli addetti d'albergo riconoscono le esigenze e le aspettative dei diversi ospiti nel settore alberghiero e dei seminari e applicano le regole dell'assistenza agli ospiti, tenendo conto delle loro esigenze e di quelle dell'azienda.	4.3.1 Gli addetti d'albergo comprendono gli svolgimenti di lavoro e i singoli passi nella sistemazione dei seminari e sono in grado di assumersi i compiti principali e di svolgerli in modo adeguato. (C3)

Obiettivi pratici	Obiettivi particolari
4.4 Gli addetti d'albergo sono in grado di descrivere i requisiti della comunicazione con gli ospiti e le forme di comportamento, di intrattenere i contatti con gli ospiti nella lingua nazionale della regione nell'interesse dell'azienda e degli ospiti stessi.	4.4.1 Gli addetti d'albergo sono in grado di comportarsi nei confronti degli ospiti ai sensi degli obiettivi aziendali e dei loro desideri in modo gentile, corretto e premuroso. (C3) 4.4.2 Gli addetti d'albergo sono in grado di entrare in merito alle esigenze degli ospiti in forma verbale secondo le esigenze degli ospiti, di condurre dei semplici colloqui nella lingua regionale e di dare una risposta corretta e gentile a delle semplici richieste. (C3)
Competenze metodiche	Competenze sociali
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'apprendimento 2.4 Strategie d'informazione e di comunicazione 2.5 Tecniche di presentazione	3.1 Comportamento autonomo e responsabile 3.3 Capacità comunicative 3.4 Capacità di lavorare in gruppo 3.5 Forme di comportamento 3.6 Resistenza

