Hotel & Gastro formation by Hotel & Gastro Union GastroSuisse hotelleriesuisse

Istruzioni per la procedura di qualificazione

Impiegata d’albergo AFC/impiegato d’albergo AFC

Indice

Ordinanza sulla formazione professionale di base per Impiegata d’albergo / Impiegato d’albergo (estratti) pagina 2

Piano di formazione (estratto) pagina 3

Ponderazione dei campi di qualificazione pagina 4

Campo di qualificazione "Lavori pratici" pagine 5 - 8

Campo di qualificazione "Conoscenze professionali" pagina 9

1 Ordinanza sulla formazione professionale di base per

Impiegata d'albergo AFC/Impiegato d'albergo AFC del 7 dicembre 2004 (estratti)

Sezione 1 Procedura di qualificazione

Art. 17 Ammissione

1. È' ammesso all'esame finale chi ha assolto la formazione professionale di base:

a. secondo le disposizioni della presente ordinanza;

b. in un istituto di formazione autorizzato dal Cantone;

c. al di fuori di un ciclo di formazione regolare e che dimostra di soddisfare i requisiti per l'esame.

Art. 18 Oggetto, durata e svolgimento

[1] Nella procedura di qualificazione si deve dimostrare di aver acquisito le competenze di cui agli articoli da 4 a 6.

[2] Nell'esame finale vengono esaminati i campi di qualificazione sotto elencati nel modo seguente:

a. lavori pratici
L'esame finale dura 6 – 7 ore. Esso riguarda i settori: organizzazione aziendale, assistenza agli ospiti nell'ambito del servizio e della ricezione, sistemazione degli ambienti, pulizia, impianti, macchinari, apparecchiature e utensili, cura della biancheria;

b. conoscenze professionali
L'esame finale dura circa 4 ore. Un'ora circa del tempo previsto è per l'esame orale. L'esame riguarda i settori: economia aziendale, organizzazione aziendale, igiene, sicurezza sul lavoro e protezione della salute, logistica, pulizia, conoscenza dei materiali, assistenza degli ospiti e seconda lingua;

c. insegnamento professionale
Fa stato la nota relativa all'insegnamento professionale (nota scolastica). Essa è data dalla media delle note semestrali dell'insegnamento professionale e viene arrotondata al punto intero o al mezzo punto;

d. cultura generale
L'esame finale nel campo di qualificazione "cultura generale" è disciplinato dall'articolo 11.

Art. 19 Superamento

[1] L'esame finale è superato se:

a. per il campo di qualificazione "lavori pratici" viene attribuito il 4 o una nota superiore e

b. la nota complessiva raggiunge o supera il 4.

[2] La nota complessiva è data dalla media delle note ponderate dei singoli campi di qualificazione ed è arrotondata a un decimale.

2. [3] Per il calcolo della nota complessiva valgono i campi di qualificazione di cui all'articolo 18 capoverso 2, con la seguente ponderazione:

a. lavoro pratico: conta doppio;

b. conoscenze professionali, insegnamento professionale e cultura generale: contano una volta sola.

Art. 20 Ripetizioni

[1] La ripetizione delle procedure di qualificazione è disciplinata dall'articolo 33 OFPr.

[2] Qualora si ripeta la procedura di qualificazione senza frequentare nuovamente la scuola professionale, restano valide le note scolastiche conseguite in precedenza. Se si ripete l'insegnamento professionale, fa stato la nuova nota scolastica.

Art. 21 Casi particolari

[1] Per le persone che hanno assolto la formazione di base diversamente da quanto disciplinato dalla presente ordinanza, invece della nota scolastica relativa alle conoscenze professionali si terrà in considerazione quella del campo di qualificazione "conoscenze professionali" raddoppiata.

[2] Qualora una persona in formazione abbia superato l'esame di maturità professionale o sia stata definitivamente promossa all'ultimo semestre d'insegnamento per la maturità professionale, è esonerata dagli esami nel campo di qualificazione "cultura generale". In tal caso il risultato di "cultura generale" non è considerato nel calcolo della nota complessiva.

2 Piano di formazione (estratto)

1 Organizzazione della qualificazione finale

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

1.2 I settori di qualificazione da esaminare comprendono:
Settore di qualificazione "Lavori pratici":

Posizione 1	Organizzazione aziendale (pratica nell'istruzione, allestimento di liste di controllo)
Posizione 2	Assistenza agli ospiti nell'ambito del servizio e della ricezione, sistemazione degli ambienti
Posizione 3	Pulizia (mantenimento del valore), impianti, macchinari, apparecchiature e utensili
Posizione 4	Cura della biancheria, impianti, macchinari, apparecchiature e utensili

Settore di qualificazione "Conoscenze professionali":

Posizione 1	Economia aziendale, organizzazione aziendale
Posizione 2	Igiene, sicurezza sul lavoro e protezione della salute, logistica
Posizione 3	Pulizia (mantenimento del valore), conoscenza dei materiali
Posizione 4	Assistenza agli ospiti (2/3), seconda lingua (1/3)

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

Settore di qualificazione "Insegnamento di materie professionali specifiche" (nota relativa all'insegnamento professionale):
La nota è data dalla media delle note semestrali dal 1° al 6° semestre della scuola professionale e del corso intercantonale e viene arrotondata al punto intero o al mezzo punto.

Settore di qualificazione "cultura generale":
Secondo il programma quadro d'insegnamento della cultura generale emanato dall'UFFT.

1.3 Le prestazioni nella procedura di qualificazione finale sono valutate con note da 6 a 1. Come note intermedie sono ammessi i mezzi punti.

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

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

1.6 Valori delle note

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

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

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

1.8 La nota complessiva è la media arrotondata a un decimale delle note dei singoli settori di qualificazione ($^1/_5$ della somma delle note).

3 Ponderazione dei settori di qualificazione

Lavori pratici	Posizione 1 Posizione 2 Posizione 3 Posizione 4	Organizzazione aziendale (pratica nell'istruzione, allestimento di liste di controllo) Assistenza agli ospiti nell'ambito del servizio e della ricezione, sistemazione degli ambienti Pulizia (mantenimento del valore), impianti, macchinari, apparecchiature e utensili Cura della biancheria, impianti, macchinari, apparecchiature e utensili	**40 %**
Conoscenze professionali, esame scritto **esame orale**	Posizione 1 Posizione 2 Posizione 3 Posizione 4	Economia aziendale, organizzazione aziendale Igiene, sicurezza sul lavoro e protezione della salute, logistica Pulizia (mantenimento del valore), conoscenza dei materiali Assistenza agli ospiti, seconda lingua	**20 %**
Insegnamento di materie professionali specifiche	Nota relativa all'insegnamento professionale (nota scolastica)		**20 %**
Cultura generale **esame scritto** **nota scolastica**	Secondo il programma quadro d'insegnamento emanato dall'UFFT		**20 %**

4 Settore di qualificazione "Lavori pratici"

4.1 4.1. Possibile orario per lo svolgimento dei lavori pratici

Svolgimento possibile	Durata	Lavori
07.30 – 08.00	30 min.	Assistenza degli ospiti nell'ambito del servizio (servizio della prima colazione e delle bevande)
08.00 – 08.30	30 min.	Assistenza degli ospiti nell'ambito della ricezione
08.30 – 08.45		Pausa (15 minuti) *
08.45 – 09.15	30 min.	Sistemazione degli ambienti
09.15 – 09.45		Pausa (30 minuti)
09.45 – 10.45	60 min.	Mantenimento del valore / impianti, macchinari, apparecchiature e utensili nel settore alberghiero
10.45 – 11.00		Pausa (15 minuti) *
11.00 – 11.30		Mantenimento del valore nel settore della ristorazione
11.30 – 12.00	30 min.	OA: istruzione ciclo di lavoro albergo
12.00 – 14.00		Pausa pranzo (120 minuti)
14.00 – 15.00	60 min.	OA: allestimento, utilizzo, spiegazione di una lista di controllo
15.00 – 15.30		Pausa (30 minuti)
15.30 – 16.30	60 min.	Cura della biancheria; lavanderia, lingerie
16.30 – 16.45		Pausa (15 minuti) *
16.45 – 17.15	30 min.	Stiro
	360 min.	TOTALE

* Cambiamento dell'aula d'esame

La base per i lavori pratici è costituita dal piano di formazione e dal testo per le materie professionali specifiche per impiegata/impiegato d'albergo di hotelleriesuisse.

4.2 Esempi di compiti per i lavori pratici

Pos. 1

Organizzazione aziendale

Creare, usare / spiegare una lista di controllo per diversi compiti **60 min.**

Istruzioni per l'uso
La candidata / il candidato esamina attentamente l'apparecchio e allestisce manualmente o tramite PC la relativa lista di controllo. In base a tale lista la candidata / il candidato spiega l'apparecchio e lo utilizza brevemente.
Completare / ottimizzare per iscritto la lista di controllo. Esempi

- Tostapane
- Frullatore a immersione
- Cuoci uova
- Attrezzo per scopare a umido con panno monouso / panno lavabile
- Carrello a secchi, ev. diversi modelli
- Aspirapolvere, diversi modelli
- Ferro da stiro, diversi modelli

Cicli di lavoro
La candidata / il candidato allestisce manualmente o tramite PC la lista di controllo richiesta e la spiega.
Completare / ottimizzare per iscritto la lista di controllo. Esempi

- Controllo camere ospiti restanti
- Controllo camere ospiti partenti
- Spolverare hall
- Spolverare locale di soggiorno, locale TV, ecc.

Altre liste di controllo
La candidata / il candidato allestisce manualmente o tramite PC la lista di controllo richiesta e la spiega.
Completare / ottimizzare per iscritto la lista di controllo. Esempi

- Piani di lavoro (per 14 giorni secondo direttive)
- Programma introduttivo (secondo direttive)
- Allestire liste d'inventario e rilevare inventari parziali nell'albergo o ai piani

Istruzione albergo o ristorazione **30 min.**

Albergo (30 min.)

- Pulizia di manutenzione di corridoi, lift, scale
- Pulizia di manutenzione di toilette
- Pulizia di manutenzione di lavandino / lavabo
- Pulizia di manutenzione delle docce
- Pulizia di manutenzione delle vasche da bagno
- Pulizia di manutenzione di diversi tipi di pavimento (legno, plastica, pietra, tessili)
- Fare e disfare letti al cambio di biancheria nelle camere degli ospiti restanti
- Eseguire cambi per ospiti restanti

oppure

Ristorazione (30 min.)

- Preparare buffet pausa seminario, ev. sgomberarlo in seguito
- Preparare, sistemare buffet per aperitivo
- Sgomberare buffet per aperitivo
- Apparecchiare coperti prima colazione (per un dato numero di persone)
- Apparecchiare coperti per il pasto principale (per un dato numero di persone)

Pos. 2

Assistenza degli ospiti

Settore servizio (servizio prima colazione e bevande)

Servizio bevande **30 min.**

- Preparare prima colazione (diverse bevande, piccoli piatti)
- Preparare, rifornire, curare, sgomberare buffet prima colazione
- Usare e pulire macchine
- Preparare e servire bevande
- Preparare un piatto di formaggi

Settore ricezione **30 min.**

- Iscrivere prenotazione/i, registrare indirizzo/i
- Effettuare check-in
  . Preparare moduli notifica arrivo
  . Aggiornare informazioni / desideri nella cartoteca ospiti
- Contabilizzare extra:
  . conto biancheria
  . articoli minibar, ecc.
- Effettuare check-out
  . Completare conto, rifornire il minibar, contabilizzare extra
  . Effettuare incasso in contanti
  . Eseguire incasso con carte di credito / carte EC
- Aggiornare statistiche / minibar mensilmente / statistica turisti / ospiti seminari

Sistemazione degli ambienti **30 min.**

- Decorazioni locali albergo, ristorante (tavolo, cassapanca, settore ingresso e settore piano)
- Cura dei fiori, disporre o ridisporre mazzi e composizioni, aggiungere acqua fresca
- Cura delle piante: spolverare, pulire accuratamente, eliminare foglie secche, aggiungere acqua

- Sistemare, disporre, modificare, sgomberare locale di soggiorno

- Sistemare, disporre, modificare, sgomberare locale seminari
- Controllo e disposizione camere nuovi arrivi, benvenuto, piatto di frutta, ecc.

- Preparare piatto di frutta per camera ospiti, più MEP
- Preparare cesti frutta per buffet o pause seminari, per la ricezione, ecc.

Pos. 3

Conservazione del valore, macchinari, apparecchiature e utensili **60 min.**

Settore albergo

- Pulizia camere ospiti restanti con bagno / cambio biancheria
- Pulizia camera ospiti partenti con bagno
- Pulizia settimanale di locali pubblici, toilette, docce
- Pulizia a fondo di finestre / porte balconi, porte di ingresso
- Pulizia intermedia rivestimenti tessili dei pavimenti
- Pulizia a fondo rivestimenti tessili dei pavimenti
- Eseguire pulizia spray di rivestimenti dei pavimenti
- Eseguire pulizia pavimento con spazzole a motore

- Piccoli lavori
  . Allestire ordinazione di biancheria / materiale di consumo sulla base della lista di stock
  . Eseguire pulizia di utensili, macchine o apparecchiature
  . Rifornire minibar in diverse camere degli ospiti
  . Registrare, annotare, notificare danni / difetti

Settore ristorazione (office) **30 min.**

- Eseguire lavaggio quotidiano di stoviglie e posate
- Eseguire lavaggio bicchieri
- Lucidare posate
- Pulire la lavastoviglie o la lavabicchieri
- Eseguire lavori di pulizia e sgombero nel settore office
- Eseguire pulizie a fondo di oggetti e attrezzature:
  . stoviglie di porcellana
  . bicchieri
  . oggetti di metallo, argento, inox, acciaio cromato, rame, ottone, alluminio

Pos. 4

Cura della biancheria, impianti, macchinari, apparecchiature e utensili

Biancheria (assegnare l'intero incarico fin dall'inizio) **30 min.**

- Separare, controllare la biancheria sporca
- Uso di lavatrice / lavacentrifuga estrattrice
- Uso della centrifuga
- Uso dell'asciugatrice
- Lavaggio a mano della biancheria degli ospiti (biancheria delicata)
- Controllare, completare, ev. compilare lista biancheria ospiti
- Eseguire lavori di sgombero nella lavanderia

Lingerie (assegnare l'intero incarico fin dall'inizio) **30 min.**

- Preparazione di capi di biancheria per il mangano (grandi e piccoli)
- Preparazione di capi per la stiratura
- Preparazione del mangano
- Stiratura al mangano di capi grandi e piccoli
- Piegatura della biancheria (capi grandi e piccoli)
- Pulizia e cura del mangano

Stiro (assegnare l'intero incarico fin dall'inizio) **30 min.**

- Camicia da uomo (manica lunga o corta)
- Camicetta da donna
- T-shirt
- Grembiule da lavoro
- Pantaloni da cuoco
- Giacca da cuoco
- Pantaloni da uomo o da donna
- Pulire il ferro da stiro

5 Settore di qualificazione "Conoscenze professionali"

5.1 Scritto

Posizione	Durata
Pos. 1 Economia aziendale Organizzazione aziendale	**60 minuti**
Pos. 2 Igiene Sicurezza sul lavoro e protezione della salute Logistica	**60 minuti**
Pos. 3 Pulizia (mantenimento del valore) Conoscenza dei materiali	**60 minuti**
TOTALE	**180 minuti**

5.2 Orale *

Posizione	Durata	Compiti
Pos. 4 Assistenza agli ospiti	**ca. 30 minuti**	Una parte del colloquio si svolge in base alla documentazione dell'apprendimento / al libro di lavoro (il libro di lavoro dev'essere portato all'esame finale pratico, ma non viene valutato). L'altra parte del colloquio d'esame concerne l'assistenza degli ospiti conformemente al testo per le materie professionali specifiche (tranne che il settore della ricezione)
Seconda lingua	**ca. 15 minuti**	Colloquio / gioco dei ruoli nel settore vendita e / o colloquio di esame su oggetti, materiali, termini tecnici, vocabolario specifico della professione
TOTALE	**45 minuti**	

* Il colloquio di esame deve svolgersi in modo interdisciplinare.

Avvertenza Lo svolgimento orario permette di combinare singoli settori di qualificazione.
Le parti "orale" e "scritto" possono essere combinate e sostenute nel corso di una mezza giornata.

Consiglio Sussiste la possibilità di organizzare gli elementi di qualificazione scritti nell'ambito della classe, durante una (normale) giornata di scuola.