

Programma quadro d'insegnamento

delle conoscenze professionali

per

**addetta d'albergo /
addetto d'albergo**

Edizione 2011

Hotel & Gastro *formation*
Eichstrasse 20, 6353 Weggis, telefono 041 392 77 77, telefax 041 392 77 70
www.hotelgastro.ch

Indice

Introduzione

1. Sommario, introduzione	pag.	2
2. Compiti del programma quadro, condizioni quadro	pag.	3
3. Descrizione degli obiettivi, definizione dei livelli di tassonomia	pag.	4
4. Raccomandazioni, suddivisione dei 4 campi principali e di prestazione	pag.	5 + 6

Temi / materie di conoscenze professionali

100 lezioni per ciascun campo principale e di prestazione

Campo principale e di prestazione 1

Mantenimento del valore e sistemazione degli ambienti nel settore dei piani pag. 7 + 8

Campo principale e di prestazione 2

Cura della biancheria e sistemazione degli ambienti nel settore dell'albergo e dei seminari pag. 9 + 10

Campo principale e di prestazione 3

Assistenza degli ospiti nel settore della colazione, mantenimento del valore nel settore dell'office, logistica pag. 11 + 12

Campo principale e di prestazione 4

Mantenimento del valore nel settore dell'economia domestica e assistenza degli ospiti nel settore dell'albergo e dei seminari pag. 13 + 14

Economia aziendale, organizzazione aziendale, sicurezza sul lavoro, protezione della salute nonché i punti in materia di igiene sono attribuiti ai rispettivi campi principali e di prestazione.

Programma quadro d'insegnamento delle conoscenze professionali nella professione di addetta d'albergo / addetto d'albergo

1. Compiti del programma quadro d'insegnamento

- Le seguenti disposizioni legali costituiscono la base del presente programma quadro d'insegnamento: ordinanza sulla formazione professionale di base per addetta d'albergo / addetto d'albergo e piano di formazione del 7 dicembre 2004.
- Gli obiettivi fondamentali, operativi e di valutazione sono elencati nel piano di formazione e sono obbligatori.
- Il programma quadro d'insegnamento stabilisce con carattere vincolante gli obiettivi fondamentali, operativi e di valutazione per l'insegnamento delle conoscenze professionali nelle scuole professionali e nei corsi professionali intercantonali, li precisa e fornisce raccomandazioni per l'attuazione pratica.
- Il programma quadro d'insegnamento è uno strumento di controllo per pianificare le lezioni e valutare l'insegnamento impartito dalle scuole.
- Il programma quadro d'insegnamento serve come base per l'elaborazione dei piani di lavoro / piani d'istituto che tengono conto delle attuali condizioni quadro specifiche della professione, personali e organizzative presso le scuole professionali.

2. Condizioni quadro

- La direzione della scuola e i docenti di materie professionali elaborano congiuntamente il programma d'insegnamento individuale interno.
- Nella fase di organizzazione pedagogico-didattica dell'insegnamento, occorre prestare attenzione allo sviluppo, orientato ai processi, delle competenze metodologiche, personali e sociali in collegamento con lo sviluppo e la promozione delle competenze professionali.
- È obbligatorio trattare tutti gli obiettivi fondamentali e questi campi o aree di apprendimento devono essere considerati adeguatamente durante la procedura di qualificazione.
- Le 400 lezioni fissate come allegato nel piano di formazione sono vincolanti.

Descrizione degli obiettivi, definizione dei livelli di tassonomia

Accanto a ciascun tema sono indicati dapprima l'obiettivo fondamentale e l'obiettivo operativo e infine i singoli obiettivi di valutazione (numero di tre cifre). Sono vincolanti anche gli obiettivi fondamentali e quelli operativi.

Obiettivi fondamentali

Gli obiettivi fondamentali descrivono **in forma generale** i campi tematici che fanno parte di questa competenza professionale. Giustificano pure **perché** questo campo tematico è importante. Gli obiettivi fondamentali valgono per i tre luoghi di formazione.

Obiettivi operativi

Gli obiettivi operativi traducono gli obiettivi fondamentali in un comportamento che la persona in formazione deve dimostrare. Concretizzano **ciò che** dev'essere appreso. Gli obiettivi operativi valgono per i tre luoghi di formazione.

Obiettivi di valutazione

Gli obiettivi di valutazione descrivono le **capacità misurabili** delle singole **competenze professionali**. Negli obiettivi di valutazione si trovano pure indicazioni concernenti le competenze metodologiche, personali e sociali.

Gli obiettivi di valutazione sono formulati singolarmente per i rispettivi luoghi di formazione e classificati secondo un **livello di tassonomia (livello C)** che descrive il livello di esigenze richiesto dal rispettivo obiettivo di valutazione.

Definizione dei livelli di tassonomia 1 – 5

C1 (conoscenza)

Le persone in formazione riferiscono a memoria le conoscenze e le nozioni come le hanno apprese.

C2 (comprensione)

Le persone in formazione hanno compreso una determinata materia. Non è sufficiente imparare a memoria la materia, ma le persone in formazione la devono comprendere e saperla riprodurre.

C3 (applicazione)

Le persone in formazione trasferiscono quanto hanno appreso a una nuova situazione, lo applicano e lo adattano alle diverse situazioni della pratica professionale.

C4 (analisi)

Le persone in formazione analizzano un caso, una situazione complessa o un sistema e ne deducono autonomamente le strutture e i principi fondamentali senza aver avuto l'opportunità di conoscerle e averle padroneggiate in precedenza. Per esempio: partendo dalle affermazioni di clienti e ospiti dedurre le loro richieste e i loro bisogni. Viene analizzato un sistema sconosciuto e complesso.

C5 (sintesi)

Le persone in formazione non si limitano ad analizzare, ma pensano oltre. Hanno un'idea creativa. Oppure combinano due diversi fatti, concetti o metodi che hanno appreso in precedenza allo scopo di risolvere un problema. Per esempio: organizzare una composizione floreale in funzione della situazione e del cliente.

Dalla combinazione di diversi fattori e da un pensiero creativo nasce qualcosa di nuovo.

Per l'insegnamento delle conoscenze professionali si raccomanda il seguente mezzo didattico

- "Economia domestica per il settore alberghiero" edito da hotelleriesuisse (singoli capitoli scelti)

Campo principale e di prestazione 1 100 lezioni	Campo principale e di prestazione 2 100 lezioni
<p>Mantenimento del valore ai piani</p> <ul style="list-style-type: none">. Pulizia di manutenzione e intermedia: camere di ospiti presenti, camere di ospiti in partenza, servizi / docce e bagni in comune, locali di soggiorno, corridoi, vani delle scale, ascensori. Pulizia delle finestre. Pulizia dei pavimenti:. aspirapolvere a secco, smacchiare, pulire con strofinaccio umido, pulire con acqua e detersivo, sfregare manualmente, aspira-liquidi. Impiego economico ed ecologico dei prodotti / mezzi di pulizia: pulitore universale, pulitore per vetri, per impianti sanitari, pulitore abrasivo. Scopo, funzionamento, cura e manutenzione di impianti, macchine, apparecchiature e materiali d'esercizio nel settore dell'economia domestica:. apparecchi per la pulizia di finestre, aspirapolvere, apparecchio per pulizia umida, aspira-liquidiUtensili: spazzole, strofinacci ecc.. Modo di procedere in caso di danni, difetti e riparazioni <p>Sistemazione degli ambienti</p> <ul style="list-style-type: none">. Principi di sistemazione degli ambienti nel settore dei piani. Cura di fiori, piante e decorazioni nel settore dei piani <p>Economia aziendale / organizzazione aziendale</p> <ul style="list-style-type: none">. Struttura e organizzazione di un'azienda di ristorazione e gastronomia. Forme comportamentali e regole comportamentali <p>Sicurezza sul lavoro, salute, incendi</p> <ul style="list-style-type: none">. Prescrizioni legali e regole fondamentali di sicurezza sul posto di lavoro, protezione della salute e protezione contro gli incendi. Cause, rischi e misure nel settore dei piani <p>Igiene</p> <ul style="list-style-type: none">. Principi dell'igiene personale, igiene relativa al posto di lavoro e alle derrate alimentari. Rispettivi punti in materia di igiene ai piani	<p>Cura della biancheria</p> <ul style="list-style-type: none">. Processi di cura della biancheria: selezionare, controllare, ev. pretrattare, lavare, asciugare parzialmente, asciugare, passare al mangano, stirare, piegare, riporre, immagazzinare o depositare, consegnare o distribuire. Scelta e impiego dei prodotti mezzi ausiliari per lavare. Scopo, funzionamento, cura e manutenzione di macchine, apparecchiature e materiali d'esercizio nella lavanderia / lingerie. Differenza fra i diversi tipi di biancheria e tessuti. Caratteristiche / proprietà dei materiali (conoscenza dei tessuti) <p>Sistemazione degli ambienti</p> <ul style="list-style-type: none">. Principi di sistemazione degli ambienti nel settore dei seminari. Servizi nel settore dei seminari. Possibilità di decorazioni. Cura di fiori, piante e decorazioni nel settore dei seminari <p>Economia aziendale / organizzazione aziendale</p> <ul style="list-style-type: none">. Aspettative e bisogni degli ospiti nel settore dei seminari. Impiego di mezzi d'informazione e comunicazione. Garanzia della qualità. Rapporti economici ed ecologici nella lavanderia / lingerie <p>Rispettivi punti in materia di sicurezza sul lavoro</p> <p>Rispettivi punti in materia di igiene</p>

Campo principale e di prestazione 3 100 lezioni	Campo principale e di prestazione 4 100 lezioni
<p>Mantenimento del valore nel settore dell'office</p> <ul style="list-style-type: none"> . Pulizia di manutenzione e pulizia a fondo: lavaggio giornaliero di stoviglie, posate e bicchieri . Pulizia a fondo di diversi materiali . Impiego dei prodotti / mezzi di pulizia . Scopo, funzionamento, cura e manutenzione di impianti, macchine, apparecchiature e materiali d'esercizio . Citare caratteristiche / proprietà dei materiali <p>Assistenza degli ospiti nel settore della colazione</p> <ul style="list-style-type: none"> . Preparazione di bevande e derrate alimentari (settore della colazione, settore del buffet) . Bisogni ed esigenze degli ospiti nel settore della colazione . Principi e regole del servizio di colazione <p>Logistica</p> <ul style="list-style-type: none"> . Circuito della merce per articoli food e non food . Caratteristiche / proprietà di derrate alimentari e bevande . Importanza e obiettivi di un inventario parziale <p>Economia aziendale / organizzazione aziendale</p> <ul style="list-style-type: none"> . Struttura del ramo professionale . Tendenze e loro conseguenze <p>Sicurezza sul lavoro, salute, incendi</p> <ul style="list-style-type: none"> . Regole per proteggere la salute / alimentazione . Rispettivi punti in materia di sicurezza sul lavoro <p>Rispettivi punti in materia di igiene</p> <ul style="list-style-type: none"> . Cause e conseguenze delle carenze igieniche 	<p>Mantenimento del valore nel settore dell'economia domestica</p> <ul style="list-style-type: none"> . Pulizia a fondo e pulizia speciale: camere degli ospiti, servizi / docce e bagni in comune, locali di soggiorno, corridoi, vani delle scale, ascensori . Scelta e impiego dei prodotti di pulizia: <ul style="list-style-type: none"> - per la pulizia dei tappeti - prodotti di cura . Scopo, funzionamento, cura e manutenzione di impianti, macchine, apparecchiature e materiali d'esercizio: <ul style="list-style-type: none"> - macchina monodisco e accessori - apparecchio di pulizia tramite estrazione a spruzzo . Caratteristiche / proprietà dei materiali: <ul style="list-style-type: none"> . tende . biancheria da letto . superfici di mobili . rivestimenti di pareti e pavimenti <p>Economia aziendale / organizzazione aziendale</p> <ul style="list-style-type: none"> . Aspettative e bisogni degli ospiti . Regole di assistenza degli ospiti dall'accoglienza fino al congedo . Presenza e modo di presentarsi improntati alla sicurezza <p>Rispettivi punti in materia di sicurezza sul lavoro</p> <p>Rispettivi punti in materia di igiene</p>

Campo principale e di prestazione 1 / 1° semestre

1 Obiettivo fondamentale Mantenimento del valore e sistemazione degli ambienti nel settore dei piani

Per poter soddisfare le esigenze degli ospiti e svolgere le prestazioni di servizio nelle aziende alberghiere sono necessari onerosi investimenti. Gli addetti d'albergo sono in grado di eseguire la pulizia dei locali, degli impianti e del mobilio ai piani conservandone il valore. Essi riconoscono l'importanza di una sistemazione degli ambienti confortevole e attenta alle esigenze degli ospiti. La creazione di ambienti gradevoli, di un'atmosfera accogliente e la pulizia rappresentano quindi un compito e una competenza centrale degli addetti d'albergo.

1.1 Obiettivo operativo

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.

Obiettivi di valutazione: 1.1.1 / 1.1.2

1.2 Obiettivo operativo

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 del valore, in modo economico ed ecologico, nel settore dei piani.

Obiettivi di valutazione: 1.2.1 / 1.2.2 / 1.2.3

1.3 Obiettivo operativo

Gli addetti d'albergo sono in grado di rilevare semplici danni e guasti agli impianti d'esercizio e ai locali nel settore dei piani, ripararli in parte autonomamente o avvertire i responsabili all'interno dell'azienda.

Obiettivi di valutazione: 1.3.1 / 1.3.2

1.4 Obiettivo operativo

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.

Obiettivi di valutazione 1.4.1 / 1.4.2 / 1.4.3

Obiettivi di apprendimento / formazione

- **Descrivere i requisiti richiesti alla pulizia di locali d'alloggio, macchine, apparecchiature e materiali d'esercizio**
- **Menzionare scopo, funzionamento, cura e manutenzione di impianti, macchine, apparecchiature e materiali d'esercizio nel settore dell'economia domestica**
 - . Utensili come ad esempio strofinacci di diversi colori, spazzole, scope ecc.
 - . Apparecchi per la pulizia delle finestre
 - . Pulitore umido con diversi panni per la pulizia
 - . Diversi apparecchi per la pulizia umida
 - . Aspirapolvere, aspira-liquidi
- **Descrivere la modalità di procedere in caso di danni e guasti a macchine, apparecchi ecc.**
- **Descrivere l'impiego economico ed ecologico dei prodotti / mezzi di pulizia**
 - . Pulitore universale, pulitore di vetri, pulitore di impianti sanitari, pulitore abrasivo, pulitore per WC
- **Pulizia di manutenzione e intermedia**
 - . Spiegare la pulizia di camere di ospiti presenti, camere di ospiti in partenza, servizi / docce e bagni in comune, locali di soggiorno, zone d'entrata, corridoi, vani delle scale, ascensori
 - . Spiegare i metodi di pulizia: pulire finestre, passare con l'aspirapolvere, smacchiare, pulizia umida, pulizia con acqua e detersivo, sfregare manualmente, aspirare i liquidi
- **Sistemazione degli ambienti**
 - . Citare i principi di sistemazione degli ambienti nel settore dei piani
 - . Descrivere la cura di fiori, piante e decorazioni nel settore dei piani

5 Obiettivo fondamentale Economia aziendale e organizzazione aziendale

Le conoscenze fondamentali dell'economia aziendale 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 svolgere con efficienza i compiti e le procedure quotidiane e per sviluppare una mentalità e un comportamento imprenditoriale e focalizzato sugli ospiti.

5.1 Obiettivo operativo

Gli addetti d'albergo sono in grado di descrivere la struttura del ramo professionale e l'organizzazione delle aziende nel settore alberghiero e di spiegare i sistemi di garanzia della qualità.

Obiettivo di valutazione: 5.1.2

Obiettivo di apprendimento / formazione

- **Spiegare la struttura e l'organizzazione di un'azienda alberghiera e di ristorazione**

5.2 Obiettivo operativo

Gli addetti d'albergo riconoscono la funzione e l'importanza delle regole comportamentali e di comunicazione con superiori e collaboratori e le applicano in modo coscienzioso e autocritico nello svolgimento dei propri compiti.

Obiettivi di valutazione: 5.2.1 / 5.2.2

Obiettivo di apprendimento / formazione

- **Descrivere le forme e le regole comportamentali con ospiti, collaboratori e superiori**

6 Obiettivo fondamentale Sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione contro gli incendi

La comprensione della sicurezza sul lavoro e della protezione della salute è una competenza fondamentale per gli addetti d'albergo, poiché le norme legali e aziendali prescrivono questi requisiti. Gli addetti d'albergo comprendono questi requisiti e li applicano coscienziosamente nel proprio ambito di lavoro nel loro stesso interesse e nell'interesse dei collaboratori e degli ospiti.

6.1 Obiettivo operativo

Gli addetti d'albergo comprendono i principi e le regole in materia di sicurezza sul lavoro, protezione contro gli incendi e protezione della salute e descrivono la loro importanza per il proprio lavoro e per gli esercizi alberghieri.

Obiettivi di valutazione: 6.1.1 / 6.1.2 / 6.1.3 / 6.1.4 / 6.1.5 / 6.1.6

Obiettivi di apprendimento / formazione

- **Descrivere le prescrizioni legali e le regole fondamentali di sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione contro gli incendi nel settore dei piani**

- **Descrivere cause, rischi e misure concernenti la sicurezza sul lavoro (prevenzione degli infortuni) nel settore dei piani**

7 Obiettivo fondamentale Igiene

L'attuazione 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 del valore. Gli addetti d'albergo comprendono le prescrizioni e le misure igieniche e le applicano coscienziosamente nel proprio ambito di lavoro.

7.1 Obiettivo operativo

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.

Obiettivo di valutazione: 7.1.2

Obiettivo di apprendimento / formazione

- **Menzionare i principi dell'igiene personale, dell'igiene relativa al posto di lavoro e alle derrate alimentari**

- **Descrivere i rispettivi punti in materia di igiene nel settore dei piani**

Campo principale e di prestazione 2 / 2° semestre

2 Obiettivo fondamentale Cura della biancheria e sistemazione degli ambienti nel settore dell'albergo e dei 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 nella cura della biancheria e di svolgere i relativi compiti. Essi sono pure in grado di creare il benessere e un ambiente accogliente per gli ospiti dei seminari.

2.1 Obiettivo operativo

Gli addetti d'albergo riconoscono diversi tipi di biancheria e tessuti e impiegano i macchinari, le attrezzature e i prodotti chimici per la loro pulizia in modo professionale.

Obiettivi di valutazione: 2.1.1 / 2.1.2 / 2.1.3

2.2 Obiettivo operativo

Gli addetti d'albergo sono in grado di svolgere i lavori di cura della biancheria con impegno e senso del dovere e tenendo conto delle esigenze economiche ed ecologiche.

Obiettivi di valutazione: 2.2.1 / 2.2.2

2.3 Obiettivo operativo

Gli addetti d'albergo spiegano le forme e i principi di sistemazione e decorazione dei locali per seminari e sono in grado di applicarli per eventi standard.

Obiettivi di valutazione: 2.3.1 / 2.3.2 / 2.3.3

2.4 Obiettivo operativo

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 campo della sistemazione degli ambienti.

Obiettivi di valutazione: 2.4.1 / 2.4.2 / 2.4.3

Obiettivi di apprendimento / formazione

- Descrivere i processi di cura della biancheria

Selezionare, controllare, eventualmente pretrattare, lavare, asciugare parzialmente, asciugare, passare al mangano, stirare, piegare, riporre o sistemare, immagazzinare o depositare, distribuire o consegnare.

- Spiegare la scelta e l'impiego dei prodotti di pulizia e dei mezzi ausiliari per la pulizia

- Descrivere scopo, funzionamento, cura e manutenzione di impianti, macchine, apparecchiature e materiali d'esercizio nella lavanderia / lingerie

- Conoscenza dei tessuti

. Menzionare la differenza dei diversi tipi di biancheria e di tessuti nonché le caratteristiche / proprietà dei materiali

- Sistemazione degli spazi

. Menzionare i principi di sistemazione degli spazi nel settore dei seminari

. Elencare i servizi nel settore dei seminari

. Descrivere le possibilità di decorazione e la cura di fiori, piante e decorazioni nel settore dei seminari

5 Obiettivo fondamentale Economia aziendale e organizzazione aziendale

Le conoscenze fondamentali dell'economia aziendale 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 svolgere con efficienza i compiti e le procedure quotidiane e per sviluppare una mentalità e un comportamento imprenditoriale e focalizzato sugli ospiti.

5.1 Obiettivo operativo

Gli addetti d'albergo sono in grado di descrivere la struttura del ramo professionale e l'organizzazione delle aziende nel settore alberghiero e di spiegare i sistemi di garanzia della qualità.

Obiettivo di valutazione: 5.1.3 / 5.1.4

5.3 Obiettivo operativo

Gli addetti d'albergo riconoscono l'importanza dei mezzi d'informazione e di comunicazione per lo svolgimento dei processi aziendali.

Obiettivi di valutazione: 5.3.1 / 5.3.2 / 5.3.3

Obiettivi di apprendimento / formazione

- Organizzazione aziendale

- . Menzionare le aspettative e i bisogni degli ospiti nel settore dei seminari
- . Descrivere l'impiego dei mezzi d'informazione e di comunicazione
- . Spiegare la garanzia della qualità
- . Menzionare le relazioni economiche ed ecologiche nella lavanderia / lingerie

6 Obiettivo fondamentale Sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione contro gli incendi

La comprensione della sicurezza sul lavoro e della protezione della salute è una competenza fondamentale per gli 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.

6.1 Obiettivo operativo

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 e li attuano con senso del dovere.

Obiettivi di apprendimento / formazione

- Menzionare le prescrizioni legali in materia di sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione contro gli incendi

. Menzionare le raccomandazioni formulate dal ramo professionale nel settore della lavanderia / lingerie

- . Descrivere situazioni d'infortunio e misure di prevenzione degli infortuni nel settore della lavanderia / lingerie
- . Menzionare le cause d'incendio e le misure di protezione contro gli incendi nel settore della lavanderia / lingerie
- . Descrivere le misure di protezione della salute per il proprio benessere

7 Obiettivo fondamentale Igiene

L'attuazione 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 del valore. Gli addetti d'albergo comprendono le prescrizioni e le misure igieniche e le applicano coscientemente nel proprio ambito di lavoro.

7.1 Obiettivo operativo

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.

Obiettivo di valutazione: 7.1.2

Obiettivi di apprendimento / formazione

- Descrivere i principi dell'igiene personale e aziendale

- . Spiegare le regole dell'igiene personale e aziendale nel settore della cura della biancheria

Campo principale e di prestazione 3 / 3° semestre

3 Obiettivo fondamentale Assistenza degli ospiti nel settore della colazione e mantenimento del valore nel settore dell'office

Gli ospiti sono il principale gruppo d'interesse di 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 degli ospiti nel settore della colazione e la padronanza dei relativi processi di lavoro e mantenimento del valore sono quindi una competenza fondamentale degli addetti d'albergo. Inoltre viene attribuita un'importanza sostanziale allo svolgimento efficace ed efficiente dei compiti per il mantenimento del valore nel settore dell'office.

3.1 Obiettivo operativo

Gli addetti d'albergo riconoscono i differenti gruppi di ospiti e le loro esigenze nel settore della colazione e descrivono l'offerta di cibi e bevande nel settore della colazione.

Obiettivi di valutazione: 3.1.1

3.2 Obiettivo operativo

Gli addetti d'albergo eseguono procedimenti di lavoro nel settore della colazione e applicano le regole fondamentali del servizio.

Obiettivi di valutazione: 3.2.1 / 3.2.2

3.3 Obiettivo operativo

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 dell'office.

Obiettivi di valutazione: 3.3.1 / 3.3.2 / 3.3.3

3.4 Obiettivo operativo

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 economico per il mantenimento del valore nel settore dell'office.

Obiettivi di valutazione: 3.4.1 / 3.4.2

Obiettivi di apprendimento / formazione

- Assistenza degli ospiti nel settore della colazione

- . Descrivere la preparazione di cibi e bevande (settore della colazione, settore del buffet)
- . Menzionare i bisogni degli ospiti nel settore della colazione
- . Citare principi e regole del servizio della colazione

- Mantenimento del valore nel settore dell'office

- . Descrivere il lavaggio giornaliero di stoviglie, posate e bicchieri
- . Spiegare la pulizia a fondo di diversi materiali (acciaio cromato, argento, rame, ottone, porcellana e vetro)
- . Citare l'impiego dei prodotti di pulizia
- . Menzionare scopo, funzionamento, cura e manutenzione di impianti, macchine, apparecchiature e materiali d'esercizio
- . Citare caratteristiche / proprietà dei materiali

8 Obiettivo fondamentale Logistica

Negli esercizi alberghieri la gestione della merce e dei prodotti ha un'importanza fondamentale sia dal punto di vista finanziario sia per garantire una soddisfazione rapida e adeguata delle esigenze degli ospiti. Gli addetti d'albergo sono in grado di gestire la merce e i prodotti in modo corretto e a regola d'arte.

8.1 Obiettivo operativo

Gli addetti d'albergo sono in grado di descrivere i processi di gestione della merce e dei prodotti, dall'acquisto fino allo smaltimento, e di svolgerli coscientemente.

Obiettivi di valutazione: 8.1.1 / 8.1.2 / 8.1.3

Obiettivi di apprendimento / formazione

- Descrivere il circuito della merce valido per articoli food e non food
- Menzionare caratteristiche / proprietà delle derrate alimentari e delle bevande
- Menzionare importanza e scopo di un inventario parziale

5 Obiettivo fondamentale Economia aziendale e organizzazione aziendale

Le conoscenze fondamentali dell'economia aziendale 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 svolgere con efficienza i compiti e le procedure giornaliere e per sviluppare una mentalità e un comportamento imprenditoriale e focalizzato sugli ospiti.

5.1 Obiettivo operativo

Gli addetti d'albergo sono in grado di descrivere la struttura del ramo e l'organizzazione delle aziende nel settore alberghiero e di spiegare i sistemi di garanzia della qualità.

Obiettivo di valutazione: 5.1.1

Obiettivi di apprendimento / formazione

- Descrivere la struttura del ramo professionale
- Descrivere i tipi di esercizi alberghieri e della ristorazione
- Citare le tendenze e le rispettive conseguenze

6 Obiettivo fondamentale Sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione contro gli incendi

La comprensione della sicurezza sul lavoro e della protezione della salute è una competenza fondamentale per gli 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.

6.1 Obiettivo operativo

Gli addetti d'albergo comprendono i principi e le regole in materia di sicurezza sul lavoro, protezione contro gli incendi e protezione della salute, descrivono la loro importanza per il proprio lavoro e per gli esercizi alberghieri e li attuano con senso del dovere.

Obiettivo di valutazione: 6.1.1 (protezione della salute)

Obiettivo di apprendimento / formazione

- Menzionare le regole di protezione della salute / alimentazione

7 Obiettivo fondamentale Igiene

L'attuazione 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 il mantenimento del valore. Gli addetti d'albergo comprendono le prescrizioni e le misure igieniche e le applicano coscientemente nel proprio ambito di lavoro.

7.1 Obiettivo operativo

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.

Obiettivo di valutazione: 7.1.1 / 7.1.2 / 7.2.3

Obiettivo di apprendimento / formazione

- Elencare cause ed effetti o conseguenze delle carenze igieniche

Campo principale e di prestazione 4 / 4° semestre

4 Obiettivo fondamentale Mantenimento del valore nel settore dell'economia domestica e assistenza degli ospiti nel settore dell'albergo e dei seminari

Per un'efficace creazione di valore aggiunto negli esercizi alberghieri, sono necessari costosi investimenti. Gli addetti d'albergo sono in grado di effettuare la pulizia e la manutenzione dei locali, degli impianti e del mobilio in modo conforme alle esigenze dell'azienda e degli ospiti. Nel settore dell'albergo 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.

4.1 Obiettivo operativo

Gli addetti d'albergo sono in grado di spiegare i requisiti della pulizia a fondo di impianti e materiali d'esercizio e di descrivere le caratteristiche e le particolarità dei prodotti di pulizia e dei provvedimenti di mantenimento del valore.

Obiettivi di valutazione: 4.1.1 / 4.1.2

4.2 Obiettivo operativo

Gli addetti d'albergo sono in grado di spiegare i metodi, le macchine, le apparecchiature e i prodotti di pulizia a fondo nel settore dell'economia domestica e di impiegarli in modo adeguato, economico ed ecologico.

Obiettivi di valutazione: 4.2.1 / 4.2.2 / 4.2.3

4.3 Obiettivo operativo

Gli addetti d'albergo riconoscono le esigenze e le aspettative dei diversi ospiti nel settore dell'albergo e dei seminari e applicano le regole di assistenza degli ospiti tenendo conto delle loro esigenze e di quelle dell'azienda.

Obiettivi di valutazione: 4.3.1 / 4.3.2

4.4 Obiettivo operativo

Gli addetti d'albergo sono in grado di descrivere i requisiti della comunicazione con gli ospiti e le forme comportamentali, di intrattenere i contatti con gli ospiti nella lingua nazionale regionale nell'interesse dell'azienda e degli ospiti stessi.

Obiettivi di valutazione: 4.4.1 / 4.4.2

Obiettivi di apprendimento / formazione

- **Spiegare la pulizia a fondo e le pulizie speciali delle camere degli ospiti, servizi / docce e bagni in comune, locali di soggiorno, corridoi, vani delle scale e ascensori**
- **Spiegare la scelta e l'impiego di mezzi di pulizia e dei prodotti per la pulizia dei tappeti**
- **Descrivere scopo, funzionamento, cura e manutenzione di impianti, macchine, apparecchiature e materiali d'esercizio**
 - . Macchina monodisco, apparecchio di pulizia tramite estrazione a spruzzo
- **Menzionare caratteristiche / proprietà dei materiali**
 - . Tende, biancheria da letto, superfici di mobili, rivestimenti di pareti e pavimenti

5 Obiettivo fondamentale Economia aziendale e organizzazione aziendale

Le conoscenze fondamentali dell'economia aziendale 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 svolgere con efficienza i compiti e le procedure giornaliere e per sviluppare una mentalità e un comportamento imprenditoriale e focalizzato sugli ospiti.

5.2 Obiettivo operativo

Gli addetti d'albergo riconoscono la funzione e l'importanza delle regole comportamentali e di comunicazione con superiori e collaboratori e le applicano nello svolgimento dei loro compiti.

Obiettivo operativo: 5.2.3

6 Obiettivo fondamentale Sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione contro gli incendi

La comprensione della sicurezza sul lavoro e della protezione della salute è una competenza fondamentale per gli 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.

6.1 Obiettivo operativo

Gli addetti d'albergo comprendono i principi e le regole in materia di sicurezza sul lavoro, protezione contro gli incendi e protezione della salute e descrivono la loro importanza per il proprio lavoro e gli esercizi alberghieri e li attuano con senso del dovere.

Obiettivo di apprendimento / formazione

- Menzionare i punti in materia di sicurezza sul lavoro nel campo della pulizia a fondo

7 Obiettivo fondamentale Igiene

L'attuazione 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 del valore. Gli addetti d'albergo comprendono le prescrizioni e le misure igieniche e le applicano coscientemente nel proprio ambito di lavoro.

7.1 Obiettivo operativo

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.

Obiettivo di valutazione: 7.1.2

Obiettivo di apprendimento / formazione

- Menzionare i punti in materia di igiene nel campo della pulizia a fondo