

## **Istruzione per la procedura di qualificazione**

### **Addetta d'albergo / Addetto d'albergo**

#### **Indice:**

|                                                                                                      |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Ordinanza sulla formazione professionale di base<br>Addetta d'albergo / Addetto 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 – 7 |
| Campo di qualificazione "Conoscenze professionali"                                                   | Pagina 8     |

**Valido a partire della procedura  
di qualificazione 2012**

# **1. Ordinanza sulla formazione professionale di base** **Addetta d'albergo / Addetto d'albergo** **dal 7 dicembre 2004 (estratti)**

## **1. Sezione: Procedura di qualificazione**

### **Art. 17 Ammissione**

E' 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**

<sup>1</sup> Nella procedura di qualificazione si deve dimostrare di aver acquisito le competenze di cui agli articoli da 4 a 6.

<sup>2</sup> Nell'esame finale vengono esaminati i campi di qualificazione sotto elencati nel modo seguente:

- a. lavori pratici  
L'esame finale dura circa 4 ore. Esso riguarda i settori: organizzazione aziendale, logistica, assistenza agli ospiti, sistemazione degli ambienti, pulizia e cura della biancheria;
- b. conoscenze professionali  
L'esame finale dura circa 2 ½ ore. Mezz'ora circa del tempo previsto è per l'esame orale. L'esame riguarda i settori: igiene, sicurezza sul lavoro e protezione della salute, logistica, cura della biancheria, pulizia, assistenza agli ospiti e sistemazione degli ambienti;
- 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.

<sup>3</sup> L'azienda di tirocinio deve presentare l'attestazione delle competenze. Essa viene redatta dal formatore per ogni campo principale di prestazione e valutata in un colloquio con la persona in formazione (non viene convertita in note, ma è necessaria per il rilascio del certificato di formazione pratica, il documento deve essere inviato all'autorità cantonale).

### **Art. 19 Superamento**

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> La nota complessiva è data dalla media delle note ponderate dei singoli campi di qualificazione ed è arrotondata a un decimale.

<sup>3</sup> 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**

<sup>1</sup> La ripetizione delle procedure di qualificazione è disciplinata dall'articolo 33 OFPr.

<sup>2</sup> 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**

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. Piano di formazione (estratto)**

### **2 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 campi di qualificazione da esaminare comprendono:

#### **Campo di qualificazione lavori pratici**

- Posizione 1: Organizzazione aziendale, logistica
- Posizione 2: Assistenza agli ospiti, sistemazione degli ambienti
- Posizione 3: Pulizia (mantenimento dei valori)
- Posizione 4: Cura della biancheria

#### **Campo di qualificazione conoscenze professionali**

- Posizione 1: Igiene, sicurezza sul lavoro e protezione della salute, logistica, cura della biancheria
- Posizione 2: Pulizia (mantenimento dei valori)
- Posizione 3: Assistenza agli ospiti, sistemazione degli ambienti

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

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

La nota è data dalla media delle note semestrali dal 1° al 4° semestre della scuola professionale e del corso intercantonale e viene arrotondata al punto intero o al mezzo punto.

#### **Campo di qualificazione cultura generale**

Secondo il regolamento dell'Ufficio federale sulla materia cultura generale.

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

1.4 La nota di ogni campo 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 campo 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 campi 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 campi di qualificazione ( $\frac{1}{5}$  della somma delle note).

## 3. Ponderazione dei campi di qualificazione

|                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                 |             |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>Lavori pratici</b>                                                                 | Posizione 1: Organizzazione aziendale, logistica<br>Posizione 2: Assistenza agli ospiti, sistemazione degli ambienti<br>Posizione 3: Pulizia (mantenimento dei valori)<br>Posizione 4: Cura della biancheria                    | <b>40 %</b> |
| <b>Conoscenze professionali</b><br><br><b>esame scritto</b><br><br><b>esame orale</b> | Posizione 1: Igiene, sicurezza sul lavoro e protezione della salute, logistica, cura della biancheria<br>Posizione 2: Pulizia (mantenimento dei valori)<br><br>Posizione 3: Assistenza agli ospiti, sistemazione degli ambienti | <b>20 %</b> |
| <b>Insegnamento professionale</b>                                                     | Nota relativa all'insegnamento professionale (Nota scolastica)                                                                                                                                                                  | <b>20 %</b> |
| <b>Cultura generale</b><br><br><b>esame scritto</b><br><br><b>Nota scolastica</b>     | (Secondo programma quadro d'insegnamento emanato dall'UFFT)                                                                                                                                                                     | <b>20 %</b> |

## **4. Campo di qualificazione “Lavori pratici”**

### **4.1. Possibile orario per lo svolgimento dei lavori pratici**

| <b>Possibile svolgimento</b> | <b>Tempo</b>    | <b>Lavori</b>                                                                            | <b>Spiegazioni</b> |
|------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 07.30 - 08.15                | 45 min.         | Assistenza agli ospiti per la prima colazione/<br>seminari / sistemazione degli ambienti |                    |
| 08.15 - 08.30                |                 | Pausa (15 minuti)                                                                        |                    |
| 08.30 - 09.30                | 60 min.         | Pulizia (mantenimento dei valori) nel<br>servizio ai piani                               |                    |
| 09.30 - 10.00                |                 | Pausa (30 minuti)                                                                        |                    |
| 10.00 - 10.30                | 30 min.         | Pulizia (mantenimento dei valori) nel<br>settore office                                  |                    |
| 10.30 - 10.45                |                 | Pausa (15 minuti)                                                                        |                    |
| 10.45 - 11.45                | 60 min.         | Cura della biancheria                                                                    |                    |
| 12.00 - 14.00                |                 | Pausa pranzo (120 minuti)                                                                |                    |
| 14.00 - 14.45                | 45 min.         | Organizzazione aziendale e logistica                                                     |                    |
|                              | <b>240 min.</b> | <b>TOTALE</b>                                                                            |                    |

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

### **4.2. Esempi di compiti per i lavori pratici**

#### **Pos. 1**

entrambi i settori insieme:

**45 min.**

#### **Organizzazione aziendale:**

(si possono assegnare anche diversi compiti)

- Autocontrollo della pulizia di una camera degli ospiti, sulla base della lista di controllo
- Controllo dei locali pubblici (locali di soggiorno), toilette sulla base della lista di controllo
- Impiego/uso dell'aspirapolvere secondo le istruzioni per l'uso.
- Soddisfare i desideri degli ospiti sulla base delle liste delle camere/lista AD
- Ordinare e o rifornire merci sulla base delle liste di stock: office al piano, armadio biancheria, detersivi, carrello al piano, vetrina/cassetti bibite

#### **Logistica:**

(si possono assegnare anche diversi compiti)

- Accettazione merci (biancheria ZW, detersivi esterni o interni, materiale di consumo, articoli di carta, bibite, pane)
- Separare vuoti, curarne lo smaltimento secondo il piano per i rifiuti
- Preparare segmento catering secondo lista di controllo (stoviglie, posate, bicchieri, biancheria)
- controllare, riporre materiale rientrato dal catering
- Effettuare inventario parziale (solo quantitativo) secondo liste già pronte (non food)

**Pos. 2****entrambi i settori insieme:****45 min.****Assistenza agli ospiti:**

(si possono assegnare anche diversi compiti)

- Preparazione bevande per la prima colazione (caffè, latte, tè, ecc.)
- Servizio bevande per la prima colazione
- Preparare buffet prima colazione in settori
- Rifornire, curare buffet prima colazione
- Sparecchiare buffet prima colazione in settori
- Pulire, riporre macchine e apparecchi
- Eseguire lavori generali di pulizia (utensili, superfici di lavoro, ecc.)
- Preparazione di semplici componenti per la prima colazione (come toast, uovo alla coque)
- Buffet; servizio bevande, preparazione di bevande semplici (non miscele/frullati)
- Controllo, sgombero dei locali dei seminari durante le pause
- Sgombero dei locali dei seminari alla fine del convegno (bicchieri, blocchi per appunti, materiale per scrivere, ecc.)

**Sistemazione degli ambienti:**

(si possono assegnare anche diversi compiti)

- Approntare locale seminari secondo istruzioni / modificare locale seminari secondo istruzioni
- Cura di piante e fiori, spolverare le piante, togliere le foglie secche, innaffiare.
- Mettere in ordine locali di soggiorno, hall, zona d'ingresso (lavori mattutini)
- Controllare e mettere in ordine corridoi zona ospiti (quadri, mobili)
- Preparare piatti frutta per il piano
- Preparare cesto frutta per pause seminari, buffet prima colazione

**Pos. 3****Pulizia (mantenimento dei valori) nel servizio ai piani:****60 min.**

(si possono assegnare anche diversi compiti)

- Pulizia camere ospiti partenti con doccia/bagno
- Pulizia camere ospiti restanti, con bagno
- Preparazione e sgombero MEP (carrello al piano, office al bagno)
- Pulire bagno camere partenti
- Impiego del carrello a secchi
- Pulizia dei pavimenti con diversi attrezzi, utensili
- Eseguire la pulizia delle finestre (pulizia di manutenzione o a fondo)

**Pulizia (mantenimento dei valori) nel settore office:****30 min.**

(si possono assegnare anche diversi compiti)

- Mise en place per la rigovernatura quotidiana
- Separare le stoviglie sporche
- Eseguire lavaggio quotidiano di stoviglie, bicchieri, posate
- Riporre le stoviglie
- Lucidare le posate
- Pulire la lavastoviglie o la lavabicchieri
- Pulizia a fondo di metalli (argento, acciaio inox, rame, ottone)

#### **Pos. 4**

##### **Cura della biancheria:**

##### **Biancheria e/o lingerie**

**30 min.**

(si possono assegnare anche diversi compiti)

- Separare, controllare la biancheria sporca
- Lavare diversi tipi di biancheria
- Centrifugazione
- Asciugatura preliminare
- Asciugatura
- Preparazione della biancheria per il mangano o lo stiro
- Passare al mangano capi di biancheria grandi e piccoli
- Piegare diversi tipi di biancheria
- Riporre i capi di biancheria

##### **Stiro**

**30 min.**

- Stirare una camicia da uomo, piegarla o metterla su una stampella
- Stirare una camicetta da donna
- Stirare una T-shirt
- Stirare un grembiule da lavoro
- Stirare pantaloni da cuoco
- Stirare una giacca da cuoco
- Pulire il ferro da stiro
- Mise en place per lo stiro

## 5. Campo di qualificazione "Conoscenze professionali"

### 5.1. Scritto

| Posizione                                                                                                           | Tempo           | Compiti |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------|
| <b>Pos. 1</b><br><br>Igiene<br>Sicurezza sul lavoro e protezione della salute<br>Logistica<br>Cura della biancheria | <b>60 min.</b>  |         |
| <b>Pos. 2</b><br><br>Pulizia (mantenimento dei valori)                                                              | <b>60 min.</b>  |         |
| <b>TOTALE</b>                                                                                                       | <b>120 min.</b> |         |

### 5.2. Orale \*

|                                                                            |                |                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pos. 3</b><br><br>Assistenza agli ospiti<br>Sistemazione degli ambienti | <b>30 min.</b> | Colloquio interdisciplinare su temi della documentazione dell'apprendimento* e colloquio/gioco di ruolo per l'assistenza agli ospiti e la sistemazione degli ambienti<br><br>* nessuna valutazione della documentazione dell'apprendimento |
| <b>TOTALE</b>                                                              | <b>30 min.</b> |                                                                                                                                                                                                                                            |

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

**Avvertenza:** Lo svolgimento orario permette di combinare singoli campi di qualificazione. I campi "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.