Piano di formazione

relativo all'ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base di

Impiegata in comunicazione alberghiera/ Impiegato in comunicazione alberghiera con attestato federale di capacità (AFC)[1]

del 11 ottobre 2016, in vigore dal 1º gennaio 2017

N. professione 79200

[1] Per agevolare la lettura, si usa la denominazione professionale «Impiegati in comunicazione alberghiera».

Hotel & Gastro formation by Hotel & Gastro Union GastroSuisse HotellerieSuisse

Sommario

1 Introduzione ... 3

2 Fondamenti pedagogico-professionali ... 4

2.1 Introduzione sull'orientamento alle competenze operative ... 4

2.2 Descrizione delle quattro dimensioni di una competenza operativa ... 5

2.3 Ulteriori approfondimenti sulle competenze operative ... 6

2.4 Livelli tassonomici degli obiettivi di valutazione (secondo Bloom) ... 8

2.5 Collaborazione tra i luoghi di formazione ... 8

3 Profilo di qualificazione ... 9

3.1 Profilo professionale ... 9

3.2 Tabella delle competenze operative ... 11

3.3 Livello dei requisiti richiesti per la professione ... 11

4 Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione ... 12

Campo di competenze operative 1: Consulenza e assistenza agli ospiti e ai partner ... 12

Campo di competenze operative 2: Ideazione e organizzazione di misure di marketing e cooperazioni ... 26

Campo di competenze operative 3: Organizzazione e applicazione di processi amministrativi ... 29

Campo di competenze operative 4: Garanzia della sostenibilità e degli obiettivi di qualità ... 38

5 Approvazione ed entrata in vigore ... 44

Allegato 1:
Elenco degli strumenti per promuovere la qualità della formazione professionale di base ... 45

Allegato 2:
Misure accompagnatorie concernenti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute ... 47

Glossario ... 50

Elenco delle abbreviazioni

LFPr	Legge federale sulla formazione professionale (legge sulla formazione professionale), 2004
OFPr	Ordinanza sulla formazione professionale, 2004
Ofor	Ordinanza in materia di formazione
CRM	Customer Relationship Management
CP	Competenze professionali
CM	Competenze metodologiche
CS	Competenze sociali e personali
AFC	Attestato federale di capacità
CFSL	Commissione federale di coordinamento per la sicurezza sul lavoro
HACCP	Hazard Analysis and Critical Control Points (analisi dei rischi e controllo dei punti critici)
HR	Human Resources (risorse umane)
HRM	Human Resources Management (gestione delle risorse umane)
PMI	Piccole e medie imprese
CCNL	Contratto collettivo nazionale di lavoro dell'industria alberghiera e della ristorazione
ODerr	Ordinanza sulle derrate alimentari e gli oggetti d'uso
IVA	Imposta sul valore aggiunto
OmI	Organizzazione del mondo del lavoro (associazione professionale)
CO	Codice delle obbligazioni
SEFRI	Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione
CSFO	Centro svizzero di servizio formazione professionale / orientamento professionale, universitario e di carriera
SECO	Segreteria di Stato dell'economia
CI	Corso interaziendale
AINF	Assicurazione contro gli infortuni
RevPAR	Revenue per available room (reddito generato per camera disponibile).

1 Introduzione

Il presente piano di formazione costituisce il concetto pedagogico-professionale della formazione professionale di base degli impiegati in comunicazione alberghiera con attestato federale di capacità (AFC). Descrive la formazione professionale di base degli impiegati in comunicazione alberghiera AFC nei tre luoghi di formazione: azienda, scuola professionale e corsi interaziendali. Il settore alberghiero e della ristorazione offre una formazione impegnativa ed attraente per generalisti del ramo.

Lo sviluppo di questa nuova professione risponde a un'esigenza che il ramo avverte da tempo. La novità consiste nella creazione di una formazione incentrata sulle esigenze specifiche dell'ospite. Nel quadro dell'assistenza personalizzata, gli impiegati in comunicazione alberghiera assumono compiti di coordinamento, dispongono però anche di conoscenze dei differenti campi di attività di un'azienda ricettiva. A tale proposito la comunicazione, il rapporto con gli ospiti, il comportamento e ovviamente la conoscenza delle lingue rivestono grande importanza.

Il piano di formazione comprende tre parti. La prima parte articola i fondamenti pedagogico-professionali. La seconda parte definisce il profilo di qualificazione. Nella terza parte sono descritti i campi di competenze operative, le competenze operative e gli obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione.

Il presente piano di formazione è stato emanato da Hotel & Gastro *formation* e approvato dalla Segreteria di Stato per la formazione professionale, la ricerca e l'innovazione (SEFRI).

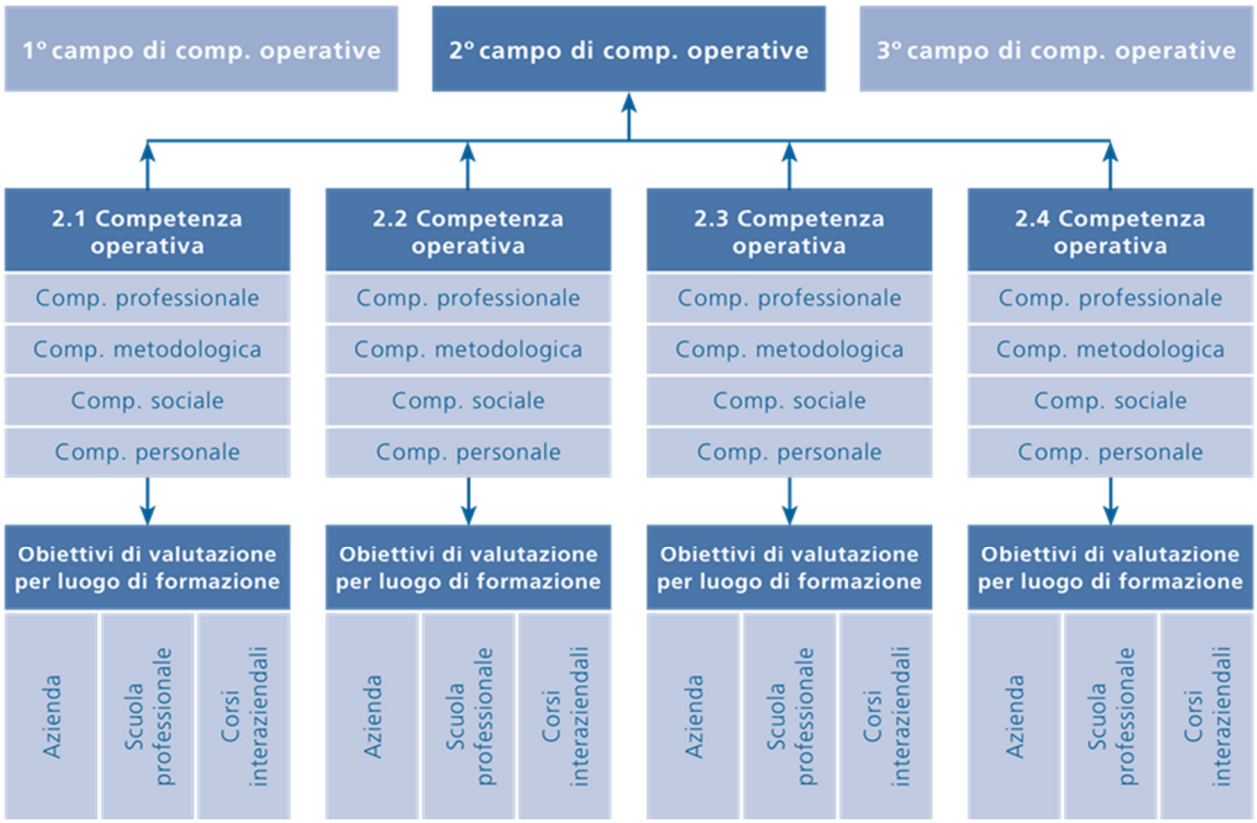
2 Fondamenti pedagogico-professionali

2.1 Introduzione sull'orientamento alle competenze operative

Il presente piano di formazione costituisce la base pedagogico-professionale della formazione professionale di base delle impiegate e degli impiegati in comunicazione alberghiera AFC (di seguito denominati impiegati in comunicazione alberghiera). L'obiettivo della formazione professionale di base è insegnare a gestire con professionalità situazioni operative tipiche della professione. Per raggiungere quest'obiettivo, durante la loro formazione le persone sviluppano le competenze operative descritte nel piano di formazione. Tali competenze vanno intese e definite come standard minimi di formazione che saranno poi verificati nelle procedure di qualificazione.

Il piano di formazione concretizza le competenze operative da acquisire, rappresentate sotto forma di campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione.

Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione:



La professione di impiegato in comunicazione alberghiera comprende **4 campi di competenze operative** che descrivono e giustificano i campi operativi permettendo di distinguerli l'uno dall'altro.

Ogni campo di competenze operative comprende un determinato numero di **competenze operative.** Nei 4 campi di competenze operative sono raggruppate 21 competenze operative con 266 obiettivi di valutazione. Le competenze operative corrispondono a situazioni tipiche della professione e descrivono il comportamento che ci si aspetta dalle persone in formazione in tali casi. Ogni competenza operativa comprende quattro dimensioni: la competenza professionale, metodologica, sociale e personale (vedi fondamenti pedagogico-professionali; descrizione delle quattro dimensioni di una competenza operativa); tutte queste competenze sono integrate negli obiettivi di valutazione.

Per garantire che l'azienda di formazione, la scuola professionale e i corsi interaziendali forniscano il proprio apporto allo sviluppo delle competenze operative, queste ultime vengono concretizzate in **obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione.** Ai fini di una cooperazione ottimale tra i luoghi di formazione, gli obiettivi di valutazione sono armonizzati tra loro (vedi campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione per luogo di formazione)

2.2 Descrizione delle quattro dimensioni di una competenza operativa

Le competenze operative comprendono la competenza professionale, metodologica, sociale e personale. Affinché gli impiegati in comunicazione alberghiera riescano ad affermarsi nel mercato del lavoro, durante la loro formazione professionale di base le persone acquisiscono tutte le competenze in tutti i luoghi di formazione (azienda di formazione, scuola professionale, corsi interaziendali). Il seguente schema sintetizza contenuti e interazioni delle quattro dimensioni di cui si compone una competenza operativa.

Competenza operativa

Competenza professionale Le persone in formazione gestiscono situazioni operative tipiche della professione in maniera autonoma, mirata e appropriata e sanno valutarne il risultato.	Gli impiegati in comunicazione alberghiera AFC utilizzano correttamente il linguaggio e gli standard (di qualità), nonché i metodi, i procedimenti, gli strumenti e i materiali di lavoro specifici della professione. Sono perciò in grado di svolgere autonomamente i compiti concernenti il proprio campo professionale e di rispondere adeguatamente alle esigenze della professione.
Competenza metodologica Le persone in formazione pianificano compiti e attività professionali e svolgono il lavoro in maniera mirata, strutturata ed efficiente.	Gli impiegati in comunicazione alberghiera AFC organizzano il proprio lavoro accuratamente nel rispetto della qualità. Tengono conto degli aspetti economici ed ecologici e applicano in modo mirato le tecniche di lavoro e le strategie di apprendimento, informazione e comunicazione. Inoltre pensano e operano in funzione di processi e interdisciplinarità.
Competenza sociale Le persone in formazione impostano le relazioni sociali e la comunicazione nel contesto lavorativo in maniera consapevole e costruttiva.	Gli impiegati in comunicazione alberghiera AFC stabiliscono un rapporto consapevole con il superiore responsabile, i colleghi e i clienti e affrontano in maniera costruttiva i problemi che insorgono nella comunicazione e nelle situazioni conflittuali. Lavorano con un team oppure all'interno di team applicando le regole per un lavoro di squadra efficiente.
Competenza personale Le persone in formazione manifestano nell'attività lavorativa la propria personalità e il proprio comportamento servendosene come strumenti fondamentali.	Gli impiegati in comunicazione alberghiera AFC analizzano il loro modo di pensare e operare. Sono flessibili ai cambiamenti, imparano a riconoscere propri limiti e sviluppano la loro personalità. Sono produttivi, hanno un atteggiamento esemplare sul lavoro e curano l'apprendimento permanente.

2.3 Ulteriori approfondimenti sulle competenze operative

Le quattro dimensioni delle competenze operative includono elementi specifici della professione, tra cui:

1. Competenze professionali (CP)

Le competenze professionali comprendono:

- la conoscenza di espressioni specialistiche (linguaggio tecnico), standard di qualità, elementi e sistemi nonché della loro importanza nelle situazioni di lavoro;
- la conoscenza di metodi e procedimenti specifici della professione, strumenti di lavoro e materiali nonché del loro utilizzo appropriato;
- la conoscenza di rischi e pericoli e delle relative misure precauzionali, preventive e di protezione, nonché la consapevolezza delle responsabilità connesse.

2. Competenze metodologiche (CM)

2.1 Tecniche di lavoro

Nelle aziende del settore ricettivo è importante mantenere l'ordine, fissare le priorità, individuare procedure sistematiche e razionali. Gli impiegati in comunicazione alberghiera svolgono compiti professionali e personali impiegando in modo mirato i corrispondenti metodi di lavoro e mezzi ausiliari. Rispettano le prescrizioni di sicurezza sul lavoro e quelle in materia di igiene. Eseguono il proprio lavoro in modo efficiente, consapevole dei costi e in funzione dell'obiettivo. Valutano e documentano sistematicamente il lavoro effettuato.

2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo

Gli impiegati in comunicazione alberghiera considerano i processi aziendali nel loro insieme. Tengono conto delle fasi di lavoro che precedono e seguono la loro attività. Sono consapevoli degli effetti del loro lavoro su prodotti, colleghi e successo dell'azienda.

2.3 Strategie d'informazione e di comunicazione

Nelle aziende del settore ricettivo è importante l'impiego di mezzi d'informazione e di comunicazione. Gli impiegati in comunicazione alberghiera ne sono consapevoli, contribuiscono a ottimizzare il flusso d'informazioni all'interno dell'azienda e si procurano informazioni in modo autonomo utilizzandole nell'interesse dell'azienda e dell'apprendimento personale.

2.4 Strategie di apprendimento

Durante l'attività professionale si devono acquisire costantemente nuove conoscenze e competenze. Gli impiegati in comunicazione alberghiera riflettono sul proprio processo di apprendimento adeguandolo a seconda delle situazioni, dei problemi e dei compiti assegnati. Poiché i metodi d'apprendimento differiscono da persona a persona, lavorano con strategie efficaci che rafforzano la loro disponibilità all'apprendimento autonomo e continuo.

2.5 Tecniche di presentazione

Il successo di un'azienda dipende essenzialmente dal modo e dalla maniera con la quale prodotti e servizi sono proposti ai clienti. Gli impiegati in comunicazione alberghiera conoscono e padroneggiano tecniche e mezzi di presentazione, utilizzandoli in maniera mirata in funzione della situazione.

2.6 Comportamento ecologico

Gli impiegati in comunicazione alberghiera sono consapevoli della limitata disponibilità di risorse naturali e, durante la propria attività professionale, riducono al minimo l'impatto sull'ambiente. Utilizzano con parsimonia materie prime, acqua, energia e impiegano tecnologie, strategie e tecniche di lavoro che preservano le risorse.

2.7 Comportamento economico

Il comportamento economico è la base del successo aziendale. Gli impiegati in comunicazione alberghiera sono consapevoli del costo di materie prime, materiali, strumenti, impianti e attrezzature ed eseguono i compiti loro assegnati in modo efficiente e sicuro.

3. Competenze sociali e personali (CS)

3.1 Capacità di comunicazione

Per svolgere il proprio lavoro con competenza è molto importante comunicare in modo obiettivo. Per tale motivo gli impiegati in comunicazione alberghiera, nelle situazioni professionali, sanno comunicare e utilizzare le regole di base per gestire un colloquio. Adattano lingua e comportamento alle varie situazioni e alle necessità dell'interlocutore. Parlano con rispetto e stima nei confronti dell'interlocutore.

3.2 Capacità di gestire i conflitti

Nel lavoro quotidiano in azienda, in cui sono frequenti i contatti con persone di mentalità e opinioni diverse, insorgono spesso situazioni di conflitto. Gli impiegati in comunicazione alberghiera ne sono consapevoli e reagiscono con calma e ponderazione. Partecipano alla discussione, accettano altri punti di vista, discutono in maniera obiettiva e cercano soluzioni costruttive.

3.3 Capacità di lavorare in gruppo

L'attività professionale viene svolta individualmente o in team. In molteplici situazioni il team si rivela la soluzione migliore. Se lavorano in team, gli impiegati in comunicazione alberghiera rispettano le regole per il successo del lavoro di squadra.

3.4 Capacità di riflessione

Gli impiegati in comunicazione alberghiera sono in grado di analizzare il proprio operato, riflettere sulle proprie esperienze personali e applicare le conoscenze acquisite nell'attività professionale quotidiana. Sono inoltre capaci di comprendere, distinguere e gestire i valori, le regole e le aspettative proprie e altrui (tolleranza).

3.5 Autonomia e senso di responsabilità

Nell'attività professionale quotidiana gli impiegati in comunicazione alberghiera sono corresponsabili dei risultati di produzione e dei processi aziendali. Nella sfera di loro competenza prendono decisioni in maniera autonoma e scrupolosa e agiscono di conseguenza.

3.6 Capacità di lavorare sotto pressione

Gli impiegati in comunicazione alberghiera sono in grado di sostenere le pressioni fisiche e psicologiche della professione, conoscono i propri limiti e chiedono sostegno per affrontare le situazioni impegnative.

3.7 Flessibilità

Gli impiegati in comunicazione alberghiera sono in grado di adattarsi e contribuire a determinare attivamente cambiamenti e nuove situazioni.

3.8 Efficienza e attitudine al lavoro

In un ambiente competitivo solo le aziende con dipendenti efficienti e motivati riescono a sopravvivere. Gli impiegati in comunicazione alberghiera s'impegnano per raggiungere gli obiettivi aziendali. In azienda e a scuola sviluppano e consolidano la loro efficienza. L'attitudine al lavoro si manifesta attraverso la puntualità, la concentrazione, la scrupolosità, l'affidabilità e la precisione.

3.9 Apprendimento continuo

Il progresso tecnologico e i bisogni della clientela in costante evoluzione richiedono continuamente nuove conoscenze e capacità, nonché la disponibilità all'apprendimento continuo. Gli impiegati in comunicazione alberghiera sono aperti alle novità, si aggiornano grazie alle offerte della formazione continua rafforzando la propria personalità e posizione sul mercato.

2.4 Livelli tassonomici degli obiettivi di valutazione (secondo Bloom)

Ogni obiettivo di valutazione viene valutato tramite un livello tassonomico (livello C; da C1 a C6). Il livello C indica la complessità dell'obiettivo di valutazione. Ecco i vari livelli nel dettaglio.

Livello	Definizione	Descrizione
C 1	**Sapere**	Gli impiegati in comunicazione alberghiera ripetono le nozioni apprese e le richiamano in situazioni simili.
C 2	**Comprendere**	Gli impiegati in comunicazione alberghiera spiegano o descrivono le nozioni apprese con parole proprie.
C 3	**Applicare**	Gli impiegati in comunicazione alberghiera applicano in diverse situazioni le capacità / le tecnologie apprese.
C 4	**Analizzare**	Gli impiegati in comunicazione alberghiera analizzano una situazione complessa scomponendo i fatti in singoli elementi e individuando la relazione fra gli elementi e le caratteristiche strutturali.
C 5	**Sintetizzare**	Gli impiegati in comunicazione alberghiera combinano i singoli elementi di un fatto o una situazione e li riuniscono per formare un insieme.
C 6	**Valutare**	Gli impiegati in comunicazione alberghiera valutano un fatto o una situazione più o meno complessa in base a determinati criteri.

2.5 Collaborazione tra i luoghi di formazione

Il coordinamento e la cooperazione tra i luoghi di formazione quanto a contenuti, modalità di lavoro, pianificazione dei tempi e consuetudini della professione sono un presupposto importante per il successo della formazione professionale di base. Per tutta la durata della loro formazione, le persone vanno aiutate a mettere in relazione teoria e pratica. La cooperazione tra i luoghi di formazione è dunque essenziale e la trasmissione delle competenze operative rappresenta un compito comune. Ogni luogo di formazione fornisce il proprio apporto tenendo conto del contributo degli altri. Grazie a una buona collaborazione ognuno può verificare costantemente il proprio apporto e ottimizzarlo, aumentando così la qualità della formazione professionale di base.

Il contributo specifico dei luoghi di formazione può essere sintetizzato come segue:

- azienda di formazione: nel sistema duale la formazione professionale pratica si svolge nell'azienda di formazione, in una rete di aziende di tirocinio, nelle scuole d'arti e mestieri, nelle scuole medie di commercio o in altre istituzioni riconosciute a tal fine, dove le persone in formazione possono acquisire le capacità pratiche richieste dalla professione;
- scuola professionale: vi viene impartita la formazione scolastica che comprende l'insegnamento delle conoscenze professionali, della cultura generale e dello sport;
- corsi interaziendali: sono finalizzati alla trasmissione e all'acquisizione di capacità fondamentali e completano la formazione professionale pratica e la formazione scolastica laddove l'attività professionale da apprendere lo richiede.

L'interazione dei luoghi di formazione può essere illustrata come segue:

La realizzazione efficace della cooperazione tra i luoghi di formazione viene sostenuta con gli appositi strumenti di promozione della qualità della formazione professionale di base (vedi allegato 1).

3 Profilo di qualificazione

Il profilo di qualificazione riassume i campi di competenze operative e le competenze operative professionali di cui dispongono gli impiegati in comunicazione alberghiera AFC al termine della formazione.

Ai campi di competenze operative sono abbinate una o più competenze operative professionali che, a loro volta, sono concretizzate in modo misurabile con obiettivi di valutazione. Gli obiettivi di valutazione in azienda rappresentano gli obiettivi di formazione veri e propri per la formazione pratica. Il raggiungimento degli obiettivi è completato e sostenuto tramite gli obiettivi di valutazione della scuola e dei corsi interaziendali.

3.1 Profilo professionale

Gli impiegati in comunicazione alberghiera sono impiegati in diversi reparti di un'azienda (cucina, servizio ai piani, ristorante, reception / back office). Conoscono i principi di tutti i reparti e delle transizioni da un reparto all'altro, ma lavorano principalmente a contatto diretto con gli ospiti. Incarnano i valori dell'azienda e mostrano uno spiccato orientamento alle esigenze degli ospiti.

Offrono agli ospiti assistenza, consulenza e informazioni in tre lingue e sono attenti al loro modo di presentarsi. Sono consapevoli delle differenze culturali.

Comunicano in modo convincente instaurando un contatto cordiale con gli interlocutori e utilizzando un linguaggio adatto alla situazione. Per farlo sfruttano la loro conoscenza dei nuovi media.

Organizzano misure concernenti gli eventi per gli ospiti. Conoscenze basilari di marketing e amministrazione (contabilità e gestione delle risorse umane) sono indispensabili per assicurare sia questi compiti di collegamento sia i contatti con ospiti e partner.

Conoscono le basi dei processi interni necessarie per svolgere la funzione di interfaccia all'interno dell'azienda. Organizzano il proprio lavoro razionalmente secondo principi specifici dell'azienda, rispettano le scadenze e garantiscono la comunicazione interna.

Principali competenze operative professionali

Gli obiettivi di formazione sono suddivisi in quattro campi di competenze operative.

1) Consulenza e assistenza agli ospiti e ai partner
2) Ideazione e organizzazione di misure di marketing e cooperazioni
3) Organizzazione e applicazione di processi amministrativi
4) Garanzia della sostenibilità e degli obiettivi di qualità

Esercizio della professione

Grazie ai contatti con i diversi settori dell'azienda e ai contatti personali con ospiti e partner, la formazione degli impiegati in comunicazione alberghiera costituisce la migliore premessa per assumere funzioni attraenti e interessanti nelle aziende alberghiere. Questa formazione costituisce pure una base ideale per affrontare ulteriori sfide nel campo della formazione professionale superiore.

Possibili campi d'impiego dopo la formazione di base:

- front office e back office (check-in / check-out, prenotazioni)
- assistenza agli ospiti / accoglienza (réception e ristorante)
- comunicazione (per esempio: Tripadvisor, social media ecc.)
- marketing / vendite
- amministrazione e assistenza nel campo delle risorse umane

Importanza della professione per la società e l'ambiente

La Svizzera, grazie alle sue peculiarità, attira clienti da ogni parte del mondo che hanno determinate aspettative nei confronti di albergatori e ristoratori. Per soddisfare in modo ottimale queste aspettative, gli impiegati in comunicazione alberghiera vengono istruiti in modo specifico nel campo della comunicazione interculturale: si tengono in considerazione, tra l'altro, le preferenze di valori e le differenze culturali dei gruppi di ospiti. La seconda lingua nazionale e l'inglese, come competenze operative, consentono di conversare con gli ospiti provenienti dalla Svizzera e dall'estero e contribuiscono a dare un'immagine positiva della Svizzera.
Nel campo della sostenibilità, delle risorse e dell'efficienza energetica gli impiegati in comunicazione alberghiera svolgono un ruolo centrale. Infatti, in Svizzera il settore ricettivo assicura l'adempimento dei seguenti valori: qualità, sostenibilità ed ecologia. È dunque per questo motivo che le persone in formazione vengono sensibilizzate e istruite nei diversi campi della sostenibilità (conservazione del valore e dell'efficienza, cleantech, food-waste ecc).

3.2 Tabella delle competenze operative

↓ Campi di competenze operative		Competenze operative professionali →						
1	**Consulenza e assistenza agli ospiti e ai partner**	1.1 Comunicare in modo mirato con ospiti e partner	1.2 Controllare e garantire la pianificazione giornaliera e lavorativa	1.3 Realizzare e distinguere i prodotti e i servizi offerti dall'azienda	1.4 Assistere gli ospiti, vendere prodotti e servizi dell'azienda	1.5 Registrare e analizzare i feedback, dare riscontri e attuare misure	1.6 Interagire nella seconda lingua nazionale con ospiti e partner	1.7 Svolgere colloqui in inglese con ospiti e partner
2	**Ideazione e organizzazione di misure di marketing e cooperazioni**	2.1 Pianificare e realizzare offerte aziendali e di cooperazione	2.2 Realizzare materiale informativo avvelendosi delle moderne tecnologie	2.3 Elaborare strumenti per rilevare la soddisfazione degli ospiti				
3	**Organizzazione e applicazione di processi amministrativi**	3.1 Procurare le basi, i dati e i valori numerici per l'amministrazione	3.2 Sbrigare la corrispondenza interna ed esterna	3.3 Tenere la contabilità finanziaria semplice	3.4 Collaborare alla gestione dei dossier del personale, incluse assunzione e dimissioni	3.5 Svolgere statistiche aziendali, monitorare i processi aziendali, applicare misure gestionali, garantire la struttura organizzativa e operativa	3.6 Redigere testi semplici e sbrigare la corrispondenza con ospiti e partner nella seconda lingua nazionale	3.7 Redigere testi semplici e sbrigare la corrispondenza con ospiti e partner in inglese
4	**Garanzia della sostenibilità e degli obiettivi di qualità**	4.1 Gestire il magazzino in modo sostenibile e ricevere la merce	4.2 Garantire la conservazione del valore aziendale	4.3 Garantire il rispetto della sostenibilità in tutti i reparti e nella transizione da un reparto all'altro	4.4 Applicare i valori e le norme aziendali		.	

3.3 Livello dei requisiti richiesti per la professione

Il livello dei requisiti richiesti per la professione è fissato in dettaglio nel capitolo 4 (Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione) nell'ambito dei livelli tassonomici (C1 – C6) indicati accanto agli obiettivi di valutazione.

4 Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione

Questo capitolo descrive le competenze operative raggruppate in campi di competenze operative e gli obiettivi di valutazione per ciascun luogo di formazione. Gli strumenti di promozione della qualità elencati nell'allegato sostengono l'attuazione della formazione professionale di base e promuovono la cooperazione fra i tre luoghi di formazione.

Campo di competenze operative 1: Consulenza e assistenza agli ospiti e ai partner

Nell'ambito dei contatti con ospiti e partner, le modalità di comunicazione nella consulenza e nell'assistenza rivestono un ruolo centrale. Gli impiegati in comunicazione alberghiera sono consapevoli della grande responsabilità che compete loro in questo ambito. I corretti contatti personali con ospiti e partner sono la base del successo commerciale e, di conseguenza, definiscono il comportamento di fondo degli impiegati in comunicazione alberghiera. Per l'ospite, la soddisfazione di standard ecologici, sociali e sanitari è intrinsecamente legata a un moderno stile di vita e a prodotti di alta qualità. Perciò, gli impiegati in comunicazione alberghiera prestano particolare attenzione alle esigenze dei clienti per quanto concerne le preferenze di valori.

Gli impiegati in comunicazione alberghiera applicano modalità di comunicazione cortesi, corrette e convincenti con gli ospiti e con tutti gli interessati. Controllano la pianificazione giornaliera e lavorativa provvedendo alla corretta attuazione della stessa per il benessere degli ospiti. Realizzano prodotti scelti in sintonia con gli obiettivi e gli orientamenti aziendali. Assistono gli ospiti, consigliano loro prodotti e servizi sostenibili e convenzionali vendendo gli stessi in modo competente e mirato. Infine, registrano feedback di ospiti e partner, danno riscontri e attuano provvedimenti appropriati.

Competenza operativa 1.1
Comunicare in modo mirato con ospiti e partner

Gli impiegati in comunicazione alberghiera comunicano con ospiti e partner in modo finalizzato, aperto e sicuri di sé. Applicano le regole della comunicazione e svolgono colloqui di consulenza, di vendita, di feedback e di reclamo in funzione delle esigenze e degli obiettivi. La loro presenza e il loro comportamento sono esemplari e improntati alla simpatia.

CM 2.1 Tecniche di lavoro; 2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi; a livello teorico e operativo; 2.3 Strategie d'informazione e di comunicazione; 2.5 Tecniche di presentazione

CS 3.1 Capacità di comunicazione; 3.2 Capacità di gestire i conflitti; 3.4 Capacità di riflessione; 3.5 Autonomia e senso di responsabilità; 3.6 Capacità di lavorare sotto pressione; 3.7 Flessibilità; 3.8 Efficienza e attitudine al lavoro

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
1.1.1 Organizzano la consulenza e l'assistenza agli ospiti tenendo in considerazione **il loro bagaglio culturale e religioso.** (C3)	1.1.1 Nei contatti e nella comunicazione spiegano **le peculiarità e le abitudini specifiche dei paesi.** Per esempio: • particolarità culturali, usi e costumi • influssi, regole e usi religiosi • valori considerati nel contatto con altre persone • cultura del mangiare e del bere (C2)	

Obiettivi di valutazione dell'azienda	**Obiettivi di valutazione della scuola professionale**	**Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali**
1.1.2 Applicano **le basi della comunicazione** sulla base dei quattro livelli: • livello oggettivo • livello relazionale • livello di autorivelazione • livello di appello (C3)	1.1.2 Spiegano **le basi della comunicazione** sulla base dei quattro livelli: • livello oggettivo • livello relazionale • livello di autorivelazione • livello di appello (C2)	
1.1.3 Svolgono **colloqui di consulenza, vendita, feedback e colloqui concernenti reclami** secondo le direttive aziendali e applicando un'appropriata tecnica di porre le domande. (C3)	1.1.3 Descrivono **le caratteristiche dei colloqui di consulenza, vendita, feedback e dei colloqui concernenti reclami** nonché le appropriate tecniche di porre le domande. (C2)	1.1.3 Conducono **colloqui di consulenza, vendita, feedback e colloqui concernenti reclami** applicando la tecnica appropriata di porre le domande per le diverse esigenze degli ospiti. (C3)
1.1.4 **Comunicano con ospiti, superiori, partner e collaboratori** in funzione della situazione. (C3)	1.1.4 **Analizzano situazioni di comunicazione tipiche** della vita lavorativa quotidiana. (C4)	
1.1.5 Analizzano **la propria comunicazione verbale e non verbale** e ne traggono conclusioni per futuri colloqui. (C4)	1.1.5 Partendo da situazioni di comunicazione tipiche deducono **proposte di miglioramento.** (C4)	
1.1.6 Attuano le direttive aziendali concernenti **il modo di presentarsi e l'aspetto personale.** (C3)	1.1.6 Con l'aiuto di esempi giustificano i **fattori** che contribuiscono a formare l'immagine personale trasmessa ai clienti: Per esempio: • abbigliamento • accoglienza • linguaggio cortese • modo di presentarsi positivo e prima impressione (C2)	

Obiettivi di valutazione dell'azienda	**Obiettivi di valutazione della scuola professionale**	**Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali**
1.1.7 Curano e promuovono **un rapporto di empatia** con ospiti, superiori, partner e collaboratori. (C3)	1.1.7 Interpretano le **caratteristiche** importanti per **un'albergatrice/ un albergatore** focalizzandole sui seguenti valori: • discrezione • capacità critica • attenzione • funzione esemplare • competenza e credibilità • empatia (C2)	1.1.7 Applicano le **caratteristiche** che risultano importanti per **un'albergatrice/un albergatore.** La focalizzazione è posta sui seguenti valori: • discrezione • capacità critica • attenzione • funzione esemplare • competenza e credibilità • empatia (C3)

Competenza operativa 1.2
Controllare e garantire la pianificazione giornaliera e lavorativa
Gli impiegati in comunicazione alberghiera allestiscono ambienti rispondenti alle esigenze degli ospiti. Controllano la pianificazione giornaliera e lavorativa secondo le direttive e l'organizzazione aziendale e ne garantiscono l'attuazione con misure o provvedimenti appropriati.

CM 2.1 Tecniche di lavoro; 2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi; a livello teorico e operativo; 2.4 Strategie di apprendimento; 2.6 Comportamento ecologico; 2.7 Comportamento economico

CS 3.2 Capacità di gestire i conflitti; 3.3 Capacità di lavorare in gruppo; 3.4 Capacità di riflessione; 3.8 Efficienza e attitudine al lavoro; 3.9 Apprendimento continuo

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
1.2.1 Descrivono **l'organigramma della propria azienda** (punti di collegamento). (C2)	1.2.1 Descrivono **l'organizzazione strutturale** nel settore alberghiero. (C2)	
1.2.2 Disegnano **l'organigramma della propria azienda.** (C3)	1.2.2 Rappresentano **diverse forme di organigramma,** i loro vantaggi e svantaggi nonché le caratteristiche. • forme organizzative (organizzazione gerarchica, organizzazione gerarchico-funzionale) (C3)	
1.2.3 Redigono **profili di requisiti per funzioni o posti di lavoro** in diversi campi secondo disposizioni. (C3)	1.2.3 Descrivono i diversi **profili di requisiti per funzioni o posti di lavoro.** (C2)	
1.2.4 Applicano i **processi aziendali** nei seguenti settori: front office / back office, cucina, ristorazione ed economia domestica. (C3)	1.2.4 Descrivono i **processi aziendali** nei seguenti settori: front office / back office, cucina, ristorazione ed economia domestica. (C2)	1.2.4 Applicano i **processi della sede dei corsi interaziendali** nei seguenti settori: front office / back office, cucina, ristorazione ed economia domestica. (C3)
1.2.5 Analizzano i **punti di collegamento** tra i settori presenti nell'azienda. (C4)	1.2.5 Spiegano i **punti di collegamento** tra i seguenti settori: front office / back office, cucina, ristorazione ed economia domestica. (C2)	

Obiettivi di valutazione dell'azienda	**Obiettivi di valutazione della scuola professionale**	**Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali**
1.2.6 **Redigono descrizioni di funzioni o posti di lavoro** per i diversi settori dell'azienda. (C3)	1.2.6 Descrivono **gli obiettivi, il contenuto e l'impiego** dei seguenti strumenti: • mansionario • descrizione della funzione o del posto di lavoro • diagramma delle funzioni (C2)	
1.2.7 Controllano la **pianificazione giornaliera** nel proprio campo di lavoro e nei punti di collegamento con gli altri settori. (C4)	1.2.7 Spiegano gli obiettivi e la struttura delle seguenti **pianificazioni.** Per esempio: • liste di prenotazione • pianificazione delle offerte o proposte • pianificazione dei collaboratori • pianificazione dei tempi e dello svolgimento dei processi • liste di controllo / autocontrolli (C2)	1.2.7 Attuano a regola d'arte gli obiettivi e la struttura delle **pianificazioni giornaliere.** (C3)

Competenza operativa 1.3
Realizzare e distinguere i prodotti e i servizi offerti dall'azienda
Gli impiegati in comunicazione alberghiera realizzano pietanze, bevande e prodotti scelti. A tale scopo attingono alle loro conoscenze delle derrate alimentari e delle bevande e tengono conto dei principi nutrizionali.

CM 2.1 Tecniche di lavoro; 2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo; 2.4 Strategie di apprendimento; 2.6 Comportamento ecologico; 2.7 Comportamento economico

CS 3.1 Capacità di comunicazione; 3.2 Capacità di gestire i conflitti; 3.3 Capacità di lavorare in gruppo; 3.7 Flessibilità; 3.8 Efficienza e attitudine al lavoro; 3.9 Apprendimento continuo

Obiettivi di valutazione dell'azienda	**Obiettivi di valutazione della scuola professionale**	**Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali**
1.3.1 Sulla base dell'**offerta aziendale di bevande** svolgono a regola d'arte un servizio di bevande. (C3)	1.3.1 Descrivono i seguenti **gruppi di bevande** e i rispettivi prodotti tipici. Per esempio: • aperitivi • softdrink, bevande analcooliche • birre • vini • caffè / cacao / tè • digestivi, superalcoolici (C2)	1.3.1 Eseguono a regola d'arte un **servizio di bevande.** Per esempio: • aperitivi • softdrink, bevande analcooliche • birre • vini • caffè / cacao / tè • digestivi, superalcoolici (C3)
1.3.2 Spiegano agli ospiti **l'offerta aziendale di bevande e pietanze** con le rispettive particolarità. (C2)	1.3.2 Descrivono le **caratteristiche** dei seguenti **gruppi di derrate alimentari** e i rispettivi prodotti tipici. Per esempio: • alimenti animali, alimenti di origine animale • alimenti vegetali • livelli di convenience (C2)	
1.3.3 **Utilizzano macchine e apparecchi** in cucina rispettando le prescrizioni. (C3)		1.3.3 **Utilizzano a regola d'arte le diverse apparecchiature** per la preparazione di piatti e pietanze. (C3)
1.3.4 Producono **pietanze e prodotti** scelti secondo direttive e ricette dell'azienda. (C3)	1.3.4 In base alle caratteristiche e alle peculiarità delle derrate alimentari, determinano i **metodi di cottura** appropriati e la rispettiva temperatura ideale. (C4)	1.3.4 Preparano derrate alimentari a regola d'arte utilizzando il **metodo di cottura** appropriato. (C3)

Obiettivi di valutazione dell'azienda	**Obiettivi di valutazione della scuola professionale**	**Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali**
1.3.5 Durante la preparazione di pietanze applicano i **principi nutrizionali dell'azienda.** (C3)	1.3.5 Spiegano i **principi nutrizionali** e le forme di alimentazione. (C2)	
1.3.6 Durante la preparazione di pietanze tengono conto delle possibili conseguenze per gli ospiti **con allergie e intolleranze alimentari.** (C4)	1.3.6 Illustrano i principi nutrizionali e le forme di alimentazione per una **sana alimentazione e la salute umana.** (C2)	
1.3.7 Consigliano **gli ospiti che presentano allergie e intolleranze.** (C4)	1.3.7 Descrivono **possibili effetti e conseguenze delle più frequenti intolleranze e sostanze allergeniche.** (C2)	

Competenza operativa 1.4
Assistere gli ospiti, vendere prodotti e servizi dell'azienda
Gli impiegati in comunicazione alberghiera accompagnano e assistono gli ospiti in tutti i settori dell'albergo. Nell'ambito della ristorazione propongono e vendono prodotti e servizi aziendali. Fungono da "padroni di casa" dinamici e convincenti ai sensi dei valori aziendali e promuovono il benessere degli ospiti. Per essere in grado di informare e consigliare gli ospiti conformemente alle loro preferenze di valori, gli impiegati in comunicazione alberghiera devono conoscere opzioni sostenibili ed essere in grado di distinguerle da prodotti e servizi convenzionali.

CM 2.1 Tecniche di lavoro; 2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi a livello teorico e operativo; 2.3 Strategie d'informazione e di comunicazione; 2.5 Tecniche di presentazione; 2.7 Comportamento economico

CS 3.1 Capacità di comunicazione; 3.2 Capacità di gestire i conflitti; 3.3 Capacità di lavorare in gruppo; 3.4 Capacità di riflessione; 3.5 Autonomia e senso di responsabilità; 3.6 Capacità di lavorare sotto pressione; 3.7 Flessibilità; 3.8 Efficienza e attitudine al lavoro

Obiettivi di valutazione dell'azienda	**Obiettivi di valutazione della scuola professionale**	**Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali**
1.4.1 Preparano a regola d'arte la **mise en place** per l'offerta di bevande e pietanze. (C3)	1.4.1 Spiegano la **mise en place** eseguita a regola d'arte per l'offerta di bevande e pietanze. (C2)	1.4.1 Arredano gli **spazi per la ristorazione** tenendo conto di: • bisogni ed esigenze degli ospiti • funzionalità • ambiente / estetica (C3)
1.4.2 **Apparecchiano i tavoli** secondo le direttive aziendali. (C3)		1.4.2 **Allestiscono una mise en place** per diversi eventi e forme di alimentazione. (C3)
1.4.3 Applicano le **regole fondamentali del servizio.** (C3)	1.4.3 Descrivono le **regole fondamentali del servizio.** (C2)	1.4.3 Attuano a regola d'arte le **regole fondamentali del servizio.** (C3)
1.4.4 Svolgono il **check-in** secondo le direttive aziendali e il sistema in vigore nell'azienda. (C3)	1.4.4 Descrivono lo svolgimento completo del **check-in.** (C2)	1.4.4 Eseguono la procedura di **check-in.** (C3)
1.4.5 Svolgono il **check-out** secondo le direttive aziendali e il sistema in vigore nell'azienda. (C3)	1.4.5 Descrivono lo svolgimento completo del **check-out**. (C2)	1.4.5 Eseguono la procedura di **check-out.** (C3)
1.4.6 Svolgono secondo direttive **colloqui di consulenza per promuovere le vendite.** (C3)	1.4.6 Descrivono le diverse **fasi del colloquio di consulenza e vendita.** (C2)	1.4.6 Svolgono diversi **colloqui di consulenza per promuovere le vendite.** (C3)

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
1.4.7 Nel colloquio di consulenza descrivono i **prodotti e i servizi dell'azienda.** (C2)	1.4.7 Descrivono le **offerte o proposte dell'azienda.** (C2)	
1.4.8 Organizzano **in modo proattivo e previdente l'assistenza agli ospiti** nei rispettivi campi di lavoro. (C5)		1.4.8 Preparano **capi di biancheria** degli ospiti. Per esempio: • stirare camicie / camicette • stirare a vapore gonne / pantaloni • cucire bottoni (C3)
1.4.9 **Accompagnano gli ospiti** in modo cordiale, attento e servizievole in tutti gli spazi pubblici dell'azienda. (C3)		1.4.9 Applicano le **regole del servizio** in ogni settore dell'albergo. (C3)
1.4.10 **Rilevano le esigenze degli ospiti** e, come "padroni di casa", si occupano del benessere degli ospiti facendo sì che si sentano a loro agio. (C4)		
1.4.11 Spiegano con quali elementi viene creato l'**ambiente** nella loro azienda e qual è il loro effetto auspicato nei confronti dell'ospite. (C2)	1.4.11 Spiegano **l'importanza dell'ambiente** per gli ospiti e per l'azienda. (C2)	
1.4.12 **Creano e organizzano l'ambiente** in funzione degli eventi e secondo le direttive aziendali. (C3)	1.4.12 Spiegano le **possibilità d'impiego dell'ambiente e gli effetti auspicati.** (C2)	1.4.12 **Creano e organizzano l'ambiente** in funzione dei diversi eventi. (C3)
1.4.13 Sviluppano **idee per creare e organizzare l'ambiente** nell'azienda. (C5)	1.4.13 Descrivono le **possibilità per creare e organizzare un ambiente** che evidenzi i valori e gli obiettivi di un'azienda di carattere regionale. Per esempio: • dintorni, zona circostante • arredamento, funzionalità • decorazione (C2)	

Competenza operativa 1.5
Registrare e analizzare i feedback, dare riscontri e attuare misure
Gli impiegati in comunicazione alberghiera sono a diretto contatto con ospiti e partner. Registrano i feedback con mezzi adeguati e li analizzano secondo gli standard qualitativi prestabiliti.

CM 2.1 Tecniche di lavoro; 2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi a livello teorico e operativo; 2.3 Strategie d'informazione e di comunicazione; 2.5 Tecniche di presentazione

CS 3.1 Capacità di comunicare; 3.4 Capacità di riflessione; 3.8 Efficienza e attitudine al lavoro

Obiettivi di valutazione dell'azienda	**Obiettivi di valutazione della scuola professionale**	**Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali**
1.5.1 Svolgono **colloqui concernenti un reclamo** in funzione della situazione e secondo le direttive aziendali (on line e off line). (C3)	1.5.1 Descrivono le diverse fasi di un **colloquio concernente un reclamo.** (C2)	
1.5.2 Analizzano in modo sistematico i **reclami degli ospiti** secondo le direttive aziendali. (C4)	1.5.2 Valutano diverse **situazioni di colloquio** in funzione della situazione stessa. (C4)	
1.5.3 Dall'analisi dei reclami deducono **misure e provvedimenti.** (C4)	1.5.3 Dall'analisi dei reclami deducono **misure e provvedimenti** in funzione della situazione. (C4)	
1.5.4 **Per rilevare il grado di soddisfazione degli ospiti** utilizzano strumenti appropriati secondo le direttive aziendali. (C3)	1.5.4 Descrivono le possibilità per valorizzare e sfruttare un **feedback positivo.** (C2)	
1.5.5 Rispondono a **semplici feedback degli ospiti** secondo le direttive aziendali. (C3)	1.5.5 Spiegano quali sono le possibilità per gestire **un feedback positivo e un feedback negativo degli ospiti.** (C2)	
1.5.6 Formulano **risposte di grande effetto pubblicitario** sulle piattaforme di valutazione. (C5)	1.5.6 Spiegano il funzionamento, le opportunità e i rischi delle **piattaforme di valutazione** (come, per esempio, TripAdvisor, HolidayCheck). (C2)	

Competenza operativa 1.6
Interagire nella seconda lingua nazionale con ospiti e partner
Gli impiegati in comunicazione alberghiera comunicano nella seconda lingua nazionale con ospiti e partner e svolgono colloqui di vendita e di altro genere. Conversano con competenza su temi della vita quotidiana e fanno un uso corretto dei termini tecnici del ramo alberghiero.

CM 2.1 Tecniche di lavoro; 2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo; 2.4 Strategie di apprendimento; 2.5 tecniche di presentazione

CS 3.1 Capacità di comunicazione; 3.4 Capacità di riflessione; 3.5 Autonomia e senso di responsabilità; 3.6 Capacità di lavorare sotto pressione; 3.7 Flessibilità; 3.8 Efficienza e attitudine al lavoro; 3.9 Apprendimento continuo

Obiettivi di valutazione dell'azienda	**Obiettivi di valutazione della scuola professionale**	**Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali**
1.6.1 Durante la vita lavorativa quotidiana applicano le principali convenzioni di cortesia nella seconda lingua nazionale. (C3)	1.6.1 Applicano le principali convenzioni di cortesia nella seconda lingua nazionale. (C3)	
1.6.2 Riferiscono nella prima lingua nazionale **comunicazioni orali** ricevute nella seconda lingua nazionale. (C3)	1.6.2 **Svolgono colloqui** e comprendono **documenti audio autentici** nella seconda lingua nazionale e ne riferiscono i contenuti (generali, dettagliati) sia nella prima lingua nazionale sia nella seconda lingua nazionale. (C3)	
1.6.3 Elaborano nella seconda lingua nazionale **testi e documenti** ricevuti. (C3)	1.6.3 Comprendono i principali **contenuti di testi** redatti nella seconda lingua nazionale e sono in grado di riferirli. (C3)	
1.6.4 Trasmettono oralmente nella seconda lingua nazionale **informazioni** ricevute nella prima lingua nazionale. (C3)	1.6.4 Comprendono il **contenuto di colloqui** e ne trasmettono oralmente il senso nella seconda lingua nazionale. (C3)	
1.6.5 Svolgono nella seconda lingua nazionale **colloqui su temi della vita lavorativa quotidiana.** (C3)	1.6.5 Durante i colloqui nella seconda lingua nazionale utilizzano i **termini specifici della professione e la morfosintassi di base.** (C3)	

Obiettivi di valutazione dell'azienda	**Obiettivi di valutazione della scuola professionale**	**Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali**
1.6.6 Durante il **colloquio con un cliente** nella seconda lingua nazionale utilizzano le proprie conoscenze relative a **prodotti e servizi** dell'azienda in funzione dell'interlocutore e con finalità promozionali. (C3)	1.6.6 Durante il **colloquio** nella seconda lingua nazionale utilizzano le proprie conoscenze di **prodotti e servizi dell'azienda** in funzione dell'interlocutore e con finalità promozionali. (C3)	

Competenza operativa 1.7
Svolgere colloqui in inglese con ospiti e partner
Gli impiegati in comunicazione alberghiera comunicano nella terza lingua (inglese) con ospiti e partner, svolgono colloqui di vendita e di altro genere. Conversano con competenza su temi della vita quotidiana e fanno un uso corretto dei termini tecnici del ramo alberghiero.

CM 2.1 Tecniche di lavoro; 2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo; 2.4 Strategie di apprendimento; 2.5 Tecniche di presentazione

CS 3.1 Capacità di comunicazione; 3.4 Capacità di riflessione; 3.5 Autonomia e senso di responsabilità; 3.6 Capacità di lavorare sotto pressione; 3.7 Flessibilità; 3.8 Efficienza e attitudine al lavoro; 3.9 Apprendimento continuo

Obiettivi di valutazione dell'azienda	**Obiettivi di valutazione della scuola professionale**	**Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali**
1.7.1 Durante la situazione lavorativa quotidiana applicano le principali **convenzioni di cortesia** in inglese. (C3)	1.7.1 Applicano le principali **convenzioni di cortesia** in inglese. Per esempio: • diverse forme e formule per rivolgersi a persone • formule corrette di ringraziamento e saluto (C3)	
1.7.2 Riferiscono nella prima lingua nazionale **comunicazioni orali** ricevute in lingua inglese. (C3)	1.7.2 **Svolgono colloqui,** comprendono **documenti audio autentici** in inglese e ne riferiscono i contenuti (generali, dettagliati) sia nella prima lingua nazionale sia in inglese. (C3)	
1.7.3 Elaborano in inglese **testi e documenti** ricevuti. (C3)	1.7.3 Comprendono i principali **contenuti di testi** redatti in inglese e sono in grado di riferirli. (C3)	
1.7.4 Trasmettono oralmente in inglese **informazioni** ricevute nella prima lingua nazionale. (C3)	1.7.4 Comprendono il **contenuto di colloqui** e ne trasmettono oralmente il senso in inglese. (C3)	
1.7.5 Svolgono in inglese **colloqui su temi della situazione lavorativa quotidiana.** (C3)	1.7.5 Durante i colloqui in inglese utilizzano i **termini specifici della professione e la morfosintassi di base.** (C3)	

Obiettivi di valutazione dell'azienda	**Obiettivi di valutazione della scuola professionale**	**Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali**
1.7.6 Durante il **colloquio con un cliente** in inglese utilizzano le proprie conoscenze di **prodotti e servizi** dell'azienda in funzione dell'interlocutore e con finalità promozionali. (C3)	1.7.6 Durante il **colloquio** in inglese utilizzano le proprie conoscenze di **prodotti e servizi dell'azienda** in funzione dell'interlocutore e con finalità promozionali. (C3)	

Campo di competenze operative 2: Ideazione e organizzazione di misure di marketing e cooperazioni Gli ospiti e i partner percepiscono il prodotto "azienda" nella sua globalità e pretendono prestazioni competenti e convincenti da un'unica fonte. Gli impiegati in comunicazione alberghiera pianificano e realizzano offerte aziendali e offerte di cooperazione con i rispettivi partner tenendo conto delle esigenze e delle tendenze attuali. A tale scopo raccolgono informazioni e richiedono delle offerte. Per commercializzare le offerte o proposte si avvalgono delle tecnologie moderne dei media e dei mezzi di comunicazione. Sviluppano strumenti mirati per rilevare e migliorare la percezione della qualità presso ospiti e partner.		
Competenza operativa 2.1 **Pianificare e realizzare offerte o proposte aziendali e di cooperazione** Gli impiegati d'albergo addetti alla comunicazione pianificano e realizzano offerte o proposte aziendali e di cooperazione.		
CM 2.1 Tecniche di lavoro; 2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo; 2.5 Tecniche di presentazione; 2.6 Comportamento ecologico; 2.7 Comportamento economico **CS** 3.1 Capacità di comunicazione; 3.4 Capacità di riflessione; 3.5 Autonomia e senso di responsabilità; 3.7 Flessibilità; 3.8 Efficienza e attitudine al lavoro		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	**Obiettivi di valutazione della scuola professionale**	**Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali**
2.1.1 Indicano possibilità per **offerte o proposte stagionali, aziendali e di cooperazione** per diversi gruppi di ospiti. (C2)	2.1.1 Descrivono **i bisogni e le preferenze di valori per segmenti di ospiti**, le particolarità di aziende alberghiere tipiche nonché le tendenze sia nel ramo professionale sia nella società. (C2)	
2.1.2 Analizzano i **gruppi target** dell'azienda. (C4)	2.1.2 Valutano le **tendenze** sulla base di un catalogo delle opportunità e dei rischi. (C6)	
2.1.3 Compongono prodotti e/o servizi per **un'offerta o proposta specifica destinata a un gruppo target.** (C5)	2.1.3 Sviluppano **prodotti per offerte o proposte selezionate** oppure le adattano. (C5)	
2.1.4 Si procurano diverse **offerte** per proposte pianificate. (C3)	2.1.4 Descrivono gli obiettivi, il contenuto e la struttura di un'**offerta.** (C2)	
2.1.5 **Confrontano** secondo le direttive aziendali **diverse offerte per proposte pianificate.** (C4)	2.1.5 **Confrontano offerte** sulla base di parametri decisionali. (C4)	

Competenza operativa 2.2
Realizzare materiale informativo avvalendosi delle moderne tecnologie
Gli impiegati in comunicazione alberghiera elaborano testi, immagini e grafici per supporti d'informazione delle offerte o proposte aziendali. Scelgono i supporti d'informazione, li realizzano e ne garantiscono la disponibilità.

CM 2.1 Tecniche di lavoro; 2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo; 2.5 Tecniche di presentazione; 2.7 Comportamento economico

CS 3.1 Capacità di comunicazione; 3.3 Capacità di lavorare in gruppo; 3.4 Capacità di riflessione; 3.5 Autonomia e senso di responsabilità; 3.7 Flessibilità; 3.8 Efficienza e attitudine al lavoro; 3.9 Apprendimento continuo

Obiettivi di valutazione dell'azienda	**Obiettivi di valutazione della scuola professionale**	**Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali**
2.2.1 Sviluppano un **supporto pubblicitario** con l'aiuto di programmi di elaborazione testi, calcolazione e grafica presenti nell'azienda. (C5)	2.2.1 Creano **testi, immagini e grafici** con l'aiuto di programmi di elaborazione testi, calcolazione e grafica. (C3)	
2.2.2 Con l'aiuto di un programma di presentazione allestiscono **lucidi e presentazioni** in funzione dei destinatari. (C3)	2.2.2 Con l'aiuto di un programma di presentazione allestiscono **lucidi e presentazioni** in funzione dei destinatari. (C3)	
2.2.3 Attuano le regole legali e dell'azienda in materia di **diritti di usufrutto delle fonti** (diritto d'autore). (C3)	2.2.3 Attuano le regole legali in materia di **diritti di usufrutto delle fonti** (diritto d'autore). (C3)	
2.2.4 Per le offerte o proposte aziendali **determinano supporti d'informazione** appropriati. (C4)	2.2.4 Descrivono **forme e gruppi target per supporti d'informazione.** Per esempio: • media cartacei o di stampa • media digitali (C2)	
2.2.5 **Elaborano** un **supporto d'informazione** digitale e uno stampato per offerte o proposte aziendali. (C3)	2.2.5 Creano e realizzano **supporti d'informazione.** (C3)	

Competenza operativa 2.3 **Elaborare strumenti per rilevare il grado di soddisfazione di ospiti** Gli impiegati in comunicazione alberghiera allestiscono strumenti per rilevare la soddisfazione degli ospiti in base a feedback scritti e digitali.		
CM 2.1 Tecniche di lavoro; 2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo; 2.3 Strategie d'informazione e di comunicazione; 2.5 tecniche di presentazione; 2.7 Comportamento economico **CS** 3.1 Capacità di comunicazione; 3.3 Capacità di lavorare in gruppo; 3.4 Capacità di riflessione; 3.8 Efficienza e attitudine al lavoro; 3.9 Apprendimento continuo		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	**Obiettivi di valutazione della scuola professionale**	**Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali**
2.3.1 Apprezzano uno **strumento** aziendale destinato a rilevare la **soddisfazione degli ospiti.** (C4)	2.3.1 Allestiscono uno **strumento** appropriato (p. es. questionario oppure vademecum telefonico) per rilevare la **soddisfazione degli ospiti** nei confronti di un prodotto o di un servizio. (C3)	

Campo di competenze operative 3: Organizzazione e applicazione di processi amministrativi

Per gli impiegati in comunicazione alberghiera è fondamentale avere la visione d'insieme dei processi aziendali e del flusso di informazioni verso l'interno e l'esterno. Si distinguono per un approccio reticolare nei singoli campi di attività come pure nell'interdipendenza degli stessi.

Nella loro sfera di attività organizzativa e amministrativa gli impiegati in comunicazione alberghiera si distinguono per uno spiccato senso di responsabilità e del dovere. Procurano basi, dati e valori numerici per svolgere i processi amministrativi, sbrigano la corrispondenza interna ed esterna ed elaborano presentazioni convincenti. Tengono la contabilità eseguendo tutti i calcoli necessari e coadiuvano l'ufficio del personale allestendo statistiche. Inoltre, preparano statistiche per l'azienda e sorvegliano i processi aziendali.

Competenza operativa 3.1
Procurare le basi, i dati e i valori numerici per l'amministrazione
Per le analisi, i calcoli e le statistiche, gli impiegati d'albergo addetti alla comunicazione procurano i necessari dati e informazioni e li elaborano in modo corretto e condivisibile.

CM 2.1 Tecniche di lavoro; 2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo; 2.4 Strategie di apprendimento; 2.6 Comportamento ecologico; 2.7 Comportamento economico

CS 3.1 Capacità di comunicazione; 3.2 Capacità di gestire i conflitti; 3.3 Capacità di lavorare in gruppo; 3.4 Capacità di riflessione; 3.5 Autonomia e senso di responsabilità; 3.8 Efficienza e attitudine al lavoro; 3.9 Apprendimento continuo

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
3.1.1 Descrivono le **condizioni commerciali** generali valide nell'azienda. (C2)	3.1.1 Trattano esempi di **casi giuridici** concernenti l'origine e l'adempimento di contratti nell'industria alberghiera. (C3)	
3.1.2 Applicano le **condizioni di vendita e storno (annullamento)** specifiche per un prodotto. (C3)	3.1.2 Descrivono **diritti e doveri** delle parti contraenti nell'industria alberghiera. (C2)	
3.1.3 Acquistano **materiale d'ufficio o di cancelleria** secondo le direttive aziendali e legali tenendo in considerazione i criteri ecologici validi per l'ufficio. (C3)	3.1.3 Descrivono l'acquisto di **materiale d'ufficio** tenendo conto di criteri ecologici. (C2)	
3.1.4 **Registrano dati e informazioni** di ospiti, partner e collaboratori. (C3)	3.1.4 **Registrano dati e informazioni** di ospiti, partner e collaboratori. (C3)	3.1.4 Svolgono il check-in e il check-out utilizzando diversi **software per alberghi.** (C3)

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
3.1.5 **Gestiscono dati e informazioni** di ospiti, partner e collaboratori con l'aiuto di programmi informatici dell'azienda. (C3)	3.1.5 **Gestiscono dati e informazioni** di ospiti, partner e collaboratori con l'aiuto di CRM (gestione delle relazioni con i clienti), software per alberghi e programma per risorse umane (HR). (C3)	
3.1.6 Assicurano dati e informazioni di ospiti, partner e collaboratori tramite i **sistemi di sicurezza dei dati** utilizzati nell'azienda. (C3)	3.1.6 Assicurano dati e informazioni di ospiti, partner e collaboratori con gli attuali **sistemi di sicurezza dei dati.** (C3)	
3.1.7 **Mettono a disposizione dei reparti i dati** in una forma appropriata (tabella, diagramma, rappresentazione grafica). (C3)	3.1.7 **Mettono a disposizione dei reparti i dati** in una forma appropriata (tabella, diagramma, rappresentazione grafica). (C3)	
3.1.8 Applicano le prescrizioni aziendali sulla **protezione e la sicurezza dei dati.** (C3)	3.1.8 Applicano le prescrizioni sulla **protezione e la sicurezza dei dati.** (C3)	
3.1.9 In caso di **richieste** applicano le **fasi del processo** amministrativo in vigore nell'azienda. (C3)	3.1.9 In caso di richieste applicano le **fasi del processo amministrativo** avvalendosi di mezzi ausiliari. Per esempio: • registrare e documentare la richiesta • verificare la richiesta, accertare le capacità disponibili sulla base delle scadenze e delle prenotazioni • utilizzare liste di controllo • confermare la richiesta e spiegare il flusso interno delle informazioni con l'aiuto di strumenti appropriati (C3)	

Competenza operativa 3.2
Sbrigare la corrispondenza interna ed esterna
Gli impiegati in comunicazione alberghiera sbrigano la corrispondenza commerciale corrente, redigono documenti e smistano la posta. Gestiscono dati e documenti con l'ausilio di dispositivi elettronici. Organizzano riunioni ed eventi interni.

CM 2.1 Tecniche di lavoro; 2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo; 2.4 Strategie di apprendimento; 2.5 Tecniche di presentazione; 2.7 Comportamento economico

CS 3.1 Capacità di comunicazione; 3.2 Capacità di gestire i conflitti; 3.3 Capacità di lavorare in gruppo; 3.4 Capacità di riflessione; 3.5 Autonomia e senso di responsabilità; 3.8 Efficienza e attitudine al lavoro; 3.9 Apprendimento continuo

Obiettivi di valutazione dell'azienda	**Obiettivi di valutazione della scuola professionale**	**Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali**
3.2.1 Gestiscono le **richieste di prodotti e servizi** secondo le direttive aziendali. (C3)	3.2.1 Descrivono il processo relativo alle **richieste presentate da ospiti e partner.** (C2)	
	3.2.2 Preparano **documenti interni ed esterni** in modo chiaro, attraente e conforme alle regole tipografiche. (C3)	3.2.2 Confrontano diversi **documenti aziendali.** (C4)
3.2.3 Redigono la **corrispondenza aziendale** in funzione della situazione e dell'interlocutore. (C3)	3.2.3 **Redigono** in una lingua commerciale moderna **documenti interni ed esterni** tenendo conto dei destinatari e degli interessi economico-aziendali. (C3)	3.2.3 **Redigono** in una lingua commerciale moderna **documenti interni ed esterni** tenendo conto dei destinatari e degli interessi economico-aziendali. (C3)
3.2.4 **Archiviano la corrispondenza** secondo le direttive aziendali. (C3)	3.2.4 Utilizzano diversi **sistemi di archiviazione** (digitali e cartacei). (C3)	
3.2.5 **Organizzano autonomamente riunioni** ed eventi interni secondo le direttive aziendali. (C5)	3.2.5 **Pianificano eventi interni.** Per esempio: • riunioni di quadri aziendali • gita annuale dei collaboratori (C3)	3.2.5 **Pianificano eventi interni.** Per esempio: • riunioni di quadri aziendali • gita annuale dei collaboratori • serata con i genitori (C3)
3.2.6 Assicurano lo **svolgimento regolare e senza problemi** di riunioni ed eventi interni. (C3)		

Obiettivi di valutazione dell'azienda	**Obiettivi di valutazione della scuola professionale**	**Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali**
3.2.7 Sbrigano la **posta in entrata e in uscita (lettere e pacchi)** secondo le direttive aziendali. (C3)	3.2.7 Illustrano le regole in vigore nella gestione della **posta in entrata e in uscita.** (C2)	
3.2.8 Utilizzano a regola d'arte tutte le **apparecchiature tecniche in campo amministrativo** tenendo conto dell'efficienza energetica. (C3)	3.2.8 Utilizzano diverse **apparecchiature tecniche nel settore alberghiero** tenendo conto dell'efficienza energetica e delle risorse. (C3)	3.2.8 Utilizzano diverse **apparecchiature tecniche nel settore alberghiero** tenendo conto dell'efficienza energetica e delle risorse. (C3)

Competenza operativa 3.3
Tenere la contabilità finanziaria semplice
Gli impiegati in comunicazione alberghiera aprono la contabilità, contabilizzano i giustificativi, effettuano registrazioni contabili e chiudono i conti. Calcolano il punto morto (break-even point).

CM 2.1 Tecniche di lavoro; 2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo; 2.4 Strategie di apprendimento; 2.7 Comportamento economico

CS 3.4 Capacità di riflessione; 3.5 Autonomia e senso di responsabilità; 3.8 Efficienza e attitudine al lavoro; 3.9 Apprendimento continuo

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
3.3.1 **Registrano** nel sistema d'esercizio **le prestazioni fornite e i pagamenti** secondo le direttive aziendali. (C3)	3.3.1 **Tengono una semplice contabilità a partita doppia** (Bilancio e Conto economico a più stadi) in campo alberghiero. (C3)	
3.3.2 Eseguono la **chiusura della cassa** secondo le direttive aziendali. (C3)	3.3.2 **Allestiscono una semplice contabilità a partita doppia** (Bilancio e Conto economico a più stadi) in campo alberghiero. (C3)	3.3.2 **Allestiscono una semplice contabilità a partita doppia.** (C3)
3.3.3 Durante la chiusura della cassa individuano eventuali **errori di registrazione contabile.** (C4)	3.3.3 Calcolano **l'imposta sul valore aggiunto (IVA)** in campo alberghiero. (C3)	
3.3.4 Eseguono semplici **registrazioni contabili di correzione.** (C3)		
3.3.5 Redigono **richiami di pagamento** secondo le direttive aziendali. (C3)		
3.3.6 Controllano le **fatture dei fornitori (creditori)** secondo le direttive aziendali. (C4)		
3.3.7 Effettuano la **calcolazione di offerte o proposte dell'azienda.** (C4)	3.3.7 Effettuano la **calcolazione di offerte o proposte** nell'albergo. (C4)	
3.3.8 Calcolano il punto morto (**break-even point**) per diverse offerte o proposte nell'albergo. (C4)	3.3.8 Calcolano il punto morto (**break-even point**) per diverse offerte o proposte nell'albergo. (C4)	

Competenza operativa 3.4
Collaborare alla gestione dei dossier del personale, incluse assunzioni e dimissioni
Gli impiegati in comunicazione alberghiera gestiscono l'assunzione e le dimissioni di collaboratori, introducono nuovi collaboratori e gestiscono i dati amministrativi del personale.

CM 2.1 Tecniche di lavoro; 2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo; 2.4 Strategie di apprendimento; 2.7 Comportamento economico

CS 3.4 Capacità di riflessione; 3.5 Autonomia e senso di responsabilità; 3.8 Efficienza e attitudine al lavoro; 3.9 Apprendimento continuo

Obiettivi di valutazione dell'azienda	**Obiettivi di valutazione della scuola professionale**	**Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali**
3.4.1 Utilizzano i canali di uso corrente nell'azienda per **reclutare personale.** (C3)	3.4.1 Descrivono gli **elementi basilari della gestione delle risorse umane (HRM).** (C2)	
3.4.2 Gestiscono secondo le direttive aziendali **l'assunzione di collaboratori.** (C3)		
3.4.3 Gestiscono secondo le direttive aziendali e legali **le dimissioni di collaboratori.** (C3)		
3.4.4 Organizzano secondo le direttive **il primo giorno lavorativo** per nuovi collaboratori e persone in formazione. (C3)		
3.4.5 Secondo le direttive eseguono **compiti ricorrenti** (p. es. controllo dell'orario di lavoro, elenco dei compleanni) nella gestione amministrativa dei collaboratori. (C3)		

Competenza operativa 3.5
Svolgere statistiche aziendali, monitorare i processi aziendali, applicare misure gestionali, garantire la struttura organizzativa e operativa
Gli impiegati in comunicazione alberghiera svolgono le statistiche aziendali e analizzano gli indici aziendali. Monitorano i processi aziendali e attuano misure efficaci per la loro gestione.

CM 2.1 Tecniche di lavoro; 2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo; 2.4 Strategie di apprendimento; 2.6 Comportamento ecologico; 2.7 Comportamento economico

CS 3.4 Capacità di riflessione; 3.5 Autonomia e senso di responsabilità; 3.8 Efficienza e attitudine al lavoro; 3.9 Apprendimento continuo

Obiettivi di valutazione dell'azienda	**Obiettivi di valutazione della scuola professionale**	**Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali**
3.5.1 Descrivono i diversi **indici** che risultano dalla chiusura giornaliera (occupazione delle camere, prezzo medio, RevPAR = fatturato generato per camera disponibile, cifra d'affari). (C2)	3.5.1 Spiegano i diversi **indici** e le **possibilità per influenzarli.** (C2)	
	3.5.2 **Calcolano diversi indici.** Per esempio: • occupazione delle camere • numero di persone che frequentano il ristorante • valori concernenti le vendite (C3)	
3.5.3 Analizzano le possibilità che esistono **nel proprio campo di lavoro per influenzare gli indici** aziendali. (C4)	3.5.3 **Interpretano gli indici.** Per esempio: • occupazione delle camere • numero di persone che frequentano il ristorante • valori concernenti le vendite (C4)	
	3.5.4 Sviluppano **misure volte a migliorare gli indici dell'azienda.** (C5)	

Competenza operativa 3.6
Redigere testi semplici e sbrigare la corrispondenza con ospiti e partner nella seconda lingua nazionale
Gli impiegati in comunicazione alberghiera sono consapevoli di quanto sia importante la correttezza formale e stilistica dei testi scritti. Conoscono le basi delle strutture grammaticali e la relativa terminologia per essere in grado di redigere testi che riguardano il contesto professionale e sociale.

CM 2.1 Tecniche di lavoro; 2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo; 2.4 Strategie di apprendimento

CS 3.1 Capacità di comunicare; 3.4 Capacità di riflessione; 3.5 Autonomia e senso di responsabilità; 3.8 Efficienza e attitudine al lavoro; 3.9 Apprendimento continuo

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
3.6.1 **Redigono** nella seconda lingua nazionale **semplici testi** concernenti l'ambito lavorativo tenendo conto dell'ortografia. (C3)	3.6.1 Allestiscono nella seconda lingua nazionale **semplici testi orientati alla pratica professionale.** (C3)	
3.6.2 **Traducono** dalla prima alla seconda lingua nazionale **semplici testi** concernenti l'ambito lavorativo tenendo conto dell'ortografia. (C3)	3.6.2 **Redigono** nella seconda lingua nazionale **semplici testi** concernenti l'ambito lavorativo (p. es. comunicazioni, e-mail, lettere di carattere formale) tenendo conto dell'ortografia, della forma e della corretta morfosintassi. (C3)	
	3.6.3 **Riproducono** dalla prima alla seconda lingua nazionale **il senso di semplici testi** concernenti l'ambito lavorativo. (C3)	

Competenza operativa 3.7
Redigere testi semplici e sbrigare la corrispondenza con ospiti e partner in inglese
Gli impiegati in comunicazione alberghiera sono consapevoli di quanto sia importante la correttezza formale e stilistica dei testi scritti. Conoscono le basi delle strutture grammaticali e la relativa terminologia per essere in grado di redigere testi che riguardano il contesto professionale e sociale.

CM 2.1 Tecniche di lavoro; 2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo; 2.4 Strategie di apprendimento

CS 3.1 Capacità di comunicare; 3.4 Capacità di riflessione; 3.5 Autonomia e senso di responsabilità; 3.8 Efficienza e attitudine al lavoro; 3.9 Apprendimento continuo

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
3.7.1 **Redigono** in inglese **semplici testi** concernenti l'ambito lavorativo tenendo conto dell'ortografia. (C3)	3.7.1 Allestiscono in inglese **semplici testi orientati alla pratica professionale.** (C3)	
3.7.2 **Traducono** dalla prima lingua nazionale all'inglese **semplici testi** concernenti l'ambito lavorativo tenendo conto dell'ortografia. (C3)	3.7.2 **Redigono** in inglese **semplici testi** concernenti l'ambito lavorativo (p. es. comunicazioni, e-mail, lettere di carattere formale) tenendo conto dell'ortografia, della forma e della corretta morfosintassi. (C3)	
	3.7.3 **Riproducono** dalla prima lingua nazionale all'inglese **il senso di semplici testi** concernenti l'ambito lavorativo. (C3)	

Campo di competenze operative 4: Garanzia della sostenibilità e degli obiettivi di qualità

Il campo della sostenibilità nell'economia, nella società e nell'ecologica riveste grande importanza per il potenziale innovativo e la competitività dell'economia svizzera. Nel ramo alberghiero, la formazione di manodopera qualificata rispondente alle attuali esigenze economiche e tecnologiche ha la massima priorità.

Nella loro attività, gli impiegati in comunicazione alberghiera attuano il concetto di sostenibilità, i requisiti e le misure negli ambiti della conservazione del valore in modo esemplare e conformemente alle norme legali e aziendali.

Competenza operativa 4.1
Gestire il magazzino in modo sostenibile e ricevere la merce
Gli impiegati in comunicazione alberghiera preparano il magazzino per la merce in arrivo, ricevono la merce e gestiscono il magazzino secondo i principi di sostenibilità.

CM 2.1 Tecniche di lavoro; 2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo; 2.4 Strategie di apprendimento; 2.6 Comportamento ecologico; 2.7 Comportamento economico

CS 3.3 Capacità di lavorare in gruppo; 3.4 Capacità di riflessione; 3.5 Autonomia e senso di responsabilità; 3.8 Efficienza e attitudine al lavoro

Obiettivi di valutazione dell'azienda	**Obiettivi di valutazione della scuola professionale**	**Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali**
4.1.1 **Controllano gli spazi di deposito** (magazzino) secondo le direttive aziendali specifiche della merce e prestano attenzione a ordine, pulizia, temperatura e data di scadenza della merce immagazzinata. (C4)	4.1.1 Descrivono i **requisiti richiesti e gli standard di qualità** per l'immagazzinamento dei diversi gruppi di merce. (C2)	4.1.1 Attuano i **requisiti richiesti e gli standard di qualità del programma di igiene trattato nei corsi interaziendali** (con riferimento all'ubicazione) per l'immagazzinamento dei diversi gruppi di merce. (C3)
4.1.2 Svolgono **l'accettazione e l'immagazzinamento della merce** secondo le direttive aziendali. (C3)	4.1.2 Spiegano **l'accettazione, l'immagazzinamento e la gestione** a regola d'arte dei diversi gruppi di merce. (C2)	4.1.2 Svolgono a regola d'arte la procedura di **accettazione della merce.** (C3)
4.1.3 **Gestiscono il magazzino in modo sostenibile** e secondo le direttive legali e aziendali. (C3)		4.1.3 **Gestiscono** a regola d'arte **il magazzino o il deposito** dei diversi gruppi di merce. (C3)
	4.1.4 Descrivono la **gestione sostenibile** dei diversi gruppi di merce. Per esempio: • food-waste (riduzione dello spreco alimentare) • controlli delle scorte (C2)	4.1.4 Attuano una **gestione sostenibile.** Per esempio: • food-waste (riduzione dello spreco alimentare) • controlli delle scorte (C3)

Competenza operativa 4.2
Garantire la conservazione del valore aziendale
Gli impiegati in comunicazione alberghiera si impegnano per conservare il valore di impianti e apparecchiature nel loro campo di attività. Fanno un uso rispettoso di utensili e detergenti.

CM 2.1 Tecniche di lavoro; 2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo; 2.4 Strategie di apprendimento; 2.6 Comportamento ecologico; 2.7 Comportamento economico

CS 3.2 Capacità di gestire i conflitti; 3.3 Capacità di lavorare in gruppo; 3.4 Capacità di riflessione; 3.5 Autonomia e senso di responsabilità; 3.6 Capacità di lavorare sotto pressione; 3.7 Flessibilità; 3.8 Efficienza e attitudine al lavoro

Obiettivi di valutazione dell'azienda	**Obiettivi di valutazione della scuola professionale**	**Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali**
4.2.1 Descrivono **l'organizzazione della conservazione del valore** nell'azienda. (C2)	4.2.1 Spiegano gli **obiettivi e l'importanza della conservazione del valore** nell'albergo. (C2)	
4.2.2 Svolgono **semplici lavori di pulizia** nei settori pubblici dell'azienda. (C3)	4.2.2 Descrivono i **metodi di pulizia** necessari affinché sia garantita la conservazione del valore aziendale. (C2)	
4.2.3 Controllano secondo le direttive le **pulizie di manutenzione** effettuate. (C4)	4.2.3 Descrivono i **mezzi ausiliari** appropriati per i diversi metodi di pulizia. (C2)	
4.2.4 Utilizzano a regola d'arte e in modo sostenibile **macchine e apparecchiature nel settore dell'economia domestica.** (C3)		4.2.4 Utilizzano a regola d'arte **macchine e apparecchiature.** (C3)
4.2.5 Preparano secondo le direttive aziendali le **camere per ospiti in arrivo, ospiti presenti e ospiti in partenza.** (C3)	4.2.5 Descrivono la **pulizia e la cura a regola d'arte di locali e spazi** compreso il loro arredamento. (C2)	4.2.5 Preparano le **camere compreso il loro arredamento** secondo le direttive aziendali e con l'aiuto di liste di controllo (ospiti in arrivo, ospiti presenti, ospiti in partenza). (C3)
	4.2.6 Spiegano l'impiego a regola d'arte, **ecologico ed efficiente di macchine**, apparecchiature, mezzi ausiliari e detergenti. (C2)	4.2.6 Assicurano e garantiscono la **funzionalità, l'ambiente, l'igiene e la pulizia.** (C3)

Obiettivi di valutazione dell'azienda	**Obiettivi di valutazione della scuola professionale**	**Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali**
4.2.7 Attuano i **principi HACCP** secondo il programma aziendale. (C3)	4.2.7 Descrivono **i principi HACCP.** (C2)	4.2.7 **Attuano** i principi del **programma HACCP** in vigore presso la sede dei corsi interaziendali. (C3)
4.2.8 Analizzano le conseguenze delle carenze in materia di igiene. (C4)	4.2.8 Descrivono le principali disposizioni contenute **nell'ordinanza sulle derrate alimentari e gli oggetti d'uso** (ODerr). (C2)	
4.2.9 Nel loro campo di lavoro applicano misure e provvedimenti per rispettare le **prescrizioni in materia di igiene.** (C3)		

Competenza operativa 4.3
Garantire il rispetto della sostenibilità in tutti i reparti e nella transizione da un reparto all'altro
Gli impiegati in comunicazione alberghiera svolgono con efficacia la propria attività nei seguenti campi: qualità, igiene, impiego sostenibile delle risorse, sicurezza sul lavoro, tutela della salute, protezione dell'ambiente e protezione antincendio, protezione dai rumori, efficienza energetica e delle risorse, energie rinnovabili (*cleantech*).

CM 2.1 Tecniche di lavoro; 2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo; 2.4 Strategie di apprendimento; 2.6 Comportamento ecologico; 2.7 Comportamento economico

CS 3.3 Capacità di lavorare in gruppo; 3.4 Capacità di riflessione; 3.5 Autonomia e senso di responsabilità; 3.7 Flessibilità; 3.8 Efficienza e attitudine al lavoro

Obiettivi di valutazione dell'azienda	**Obiettivi di valutazione della scuola professionale**	**Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali**
4.3.1 Attuano le prescrizioni e le misure aziendali a **tutela della salute.** (C3)	4.3.1 Spiegano le prescrizioni e le misure volte a **tutelare la propria salute** e quella delle persone del proprio ambito conformemente alle soluzioni specifiche del ramo sul posto di lavoro. (C2)	4.3.1 Attuano le prescrizioni e le misure volte a **tutelare la propria salute** e quella delle persone del proprio ambito conformemente alle soluzioni specifiche del ramo presso la sede dei corsi interaziendali. (C3)
	4.3.2 Formulano **misure** per **prevenire** infortuni durante il lavoro. (C2)	
4.3.3 Nel proprio campo di lavoro attuano le **direttive aziendali volte a proteggere l'ambiente.** (C3)	4.3.3 Dalle disposizioni e dagli standard legali deducono **misure volte a proteggere l'ambiente nel ramo alberghiero.** (C4)	
4.3.4 **Confrontano le direttive aziendali per la protezione dell'ambiente** con gli standard di protezione ambientale in vigore nel ramo alberghiero. (C4)		
4.3.5 Analizzano **le possibilità personali per influenzare l'ambiente nel loro campo di lavoro.** (C4)		
4.3.6 Nel proprio campo di lavoro attuano in modo coerente le direttive aziendali per lo **smaltimento dei rifiuti.** (C3)	4.3.6 Mostrano in che modo si possono evitare, ridurre e smaltire **rifiuti e sostanze nocive** conformemente alle direttive legali e aziendali. (C2)	4.3.6 Presso la sede dei corsi interaziendali attuano le prescrizioni e le misure concernenti la **gestione dei rifiuti.** (C3)

Obiettivi di valutazione dell'azienda	**Obiettivi di valutazione della scuola professionale**	**Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali**
4.3.7 Nel proprio campo di lavoro attuano le **direttive aziendali in materia di protezione antincendio.** (C3)	4.3.7 Spiegano gli obiettivi, le norme e le **raccomandazioni del ramo professionale in materia di protezione antincendio.** (C2)	4.3.7 Presso la sede dei corsi interaziendali attuano le **prescrizioni e le misure in materia di protezione antincendio.** (C3)
4.3.8 Analizzano le **possibilità personali per prevenire gli incendi** nel proprio campo di lavoro. (C4)	4.3.8 Descrivono i **pericoli e le possibili cause di incendi.** (C2)	
	4.3.9 Descrivono possibili **misure in caso di incendi di vario tipo** nell'albergo. (C2)	
4.3.10 Descrivono misure aziendali con riferimento ad **ambiente e sostenibilità.** (C2)	4.3.10 Descrivono **esempi pratici di cleantech** nel ramo alberghiero. (C2)	4.3.10 Analizzano **l'efficienza in materia di risorse, materiali ed energia** durante la pianificazione e la realizzazione di tutte le offerte o proposte e di tutti i prodotti. (C4)
4.3.11 Applicano le misure aziendali riferite ad **ambiente e sostenibilità come argomento di vendita.** (K3)		

Competenza operativa 4.4
Applicare i valori e le norme aziendali
Gli impiegati in comunicazione alberghiera conoscono le norme e le linee direttive aziendali. Il loro agire e comportamento è teso a vivere questi valori per contribuire attivamente a plasmare l'immagine dell'azienda sotto ogni punto di vista. Applicano i sistemi qualità in uso nell'azienda per il costante miglioramento dei processi e l'ulteriore sviluppo dei valori personali.

CM 2.1 Tecniche di lavoro; 2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo; 2.3 Strategie d'informazione e di comunicazione; 2.6 Comportamento ecologico; 2.7 Comportamento economico

CS 3.1 Capacità di comunicazione; 3.2 Capacità di gestire i conflitti; 3.3 Capacità di lavorare in gruppo; 3.4 Capacità di riflessione; 3.5 Autonomia e senso di responsabilità; 3.8 Efficienza e attitudine al lavoro; 3.9 Apprendimento continuo

Obiettivi di valutazione dell'azienda	**Obiettivi di valutazione della scuola professionale**	**Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali**
4.4.1 Durante l'attività lavorativa attuano in funzione della situazione **le norme e i valori aziendali.** (C3)	4.4.1 Spiegano l'**importanza** dei seguenti concetti: • linee direttive o linee guida • principi aziendali • cultura aziendale • politica aziendale • immagine dell'azienda (C2)	
4.4.2 Analizzano le proprie possibilità per influenzare **l'immagine dell'azienda.** (C4)		
4.4.3 Nell'attività lavorativa quotidiana attuano gli **standard di qualità** dell'azienda. (C3)	4.4.3 Descrivono i diversi **sistemi di qualità** dell'albergo, la loro importanza e utilità. (C2)	
	4.4.4 Dalle **conoscenze ricavate dai sistemi di qualità** degli alberghi deducono misure o provvedimenti mirati. (C4)	

5 Approvazione ed entrata in vigore

Il presente piano di formazione entra in vigore il 1° gennaio 2017.

Weggis, 23 settembre 2016

Hotel & Gastro *formation* Svizzera

Il presidente: Il direttore:

Willy Benz Max Züst

Il presente piano di formazione è approvato dalla Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI) ai sensi dell'articolo 9 capoverso 1 dell'ordinanza sulla formazione di base di impiegata in comunicazione alberghiera AFC/impiegato in comunicazione alberghiera AFC del 11 ottobre 2016.

Berna, 11 ottobre 2016

Segreteria di Stato per la formazione,
la ricerca e l'innovazione

Jean-Pascal Lüthi
Capodivisione Formazione professionale di base e maturità

Modifica del piano di formazione

Le misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute (allegato 2) sono state riviste congiuntamente dalla oml firmataria assieme a uno specialista della sicurezza sul lavoro. Questa versione delle misure di accompagnamento sostituisce quella del 01.01.2017.

La SECO ha rilasciato la sua approvazione il 12 augusto 2024.

La modifica entra in vigore il 1° gennaio 2025.

Weggis, 18 novembre 2024

Hotel & Gastro *formation* Svizzera

Il presidente	La direttrice
Bruno Lustenberger	Sabrina Camenzind

Dopo averlo esaminato, la SEFRI dà il suo consenso alla modifica del piano di formazione.

Berna, 9 dicembre 2024

Segreteria di Stato per la formazione,
la ricerca e l'innovazione

Rémy Hübschi
Direttore supplente
Capodivisione Formazione professionale e continua

Allegato 1:
Elenco degli strumenti per promuovere la qualità della formazione professionale di base

Documenti	**Distribuzione**
Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base di Impiegata in comunicazione alberghiera AFC/ Impiegato in comunicazione alberghiera AFC	*Versione elettronica* Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione www.sbfi.admin.ch/bvz/berufe *Versione cartacea* Ufficio federale delle costruzioni e della logistica www.bundespublikationen.admin.ch
Piano di formazione relativo all'ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base di Impiegata in comunicazione alberghiera AFC/ Impiegato in comunicazione alberghiera AFC	Hotel & Gastro *formation* Svizzera www.hotelgastro.ch
Disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale compresi gli allegati (griglia di valutazione ed eventuali controlli delle prestazioni nei corsi interaziendali e/o nella formazione professionale pratica)	Hotel & Gastro *formation* Svizzera www.hotelgastro.ch
Documentazione dell'apprendimento	Hotel & Gastro *formation* Svizzera www.hotelgastro.ch
Rapporto di formazione	Modello SDBB | CSFO www.oda.berufsbildung.ch Hotel & Gastro *formation* Svizzera www.hotelgastro.ch
Documentazione della formazione di base in azienda	Hotel & Gastro *formation* Svizzera www.hotelgastro.ch
Programma di formazione interno per le aziende formatrici	Hotel & Gastro *formation* Svizzera www.hotelgastro.ch
Attrezzatura minima dell'azienda di formazione	Hotel & Gastro *formation* Svizzera www.hotelgastro.ch
Programma di formazione per i corsi interaziendali / controlli delle competenze	Hotel & Gastro *formation* Svizzera www.hotelgastro.ch
Regolamento organizzativo dei corsi interaziendali	Hotel & Gastro *formation* Svizzera www.hotelgastro.ch
Programma d'insegnamento per le scuole professionali / piano d'istituto	Hotel & Gastro *formation* Svizzera www.hotelgastro.ch
Regolamento organizzativo della Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità	Hotel & Gastro *formation* Svizzera www.hotelgastro.ch
Guida concernente il profilo dei requisiti per formatori professionali durante il periodo transitorio	Hotel & Gastro formation Svizzera www.hotelgastro.ch

Allegato 2:
Misure accompagnatorie concernenti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute

L'articolo 4 capoverso 1 dell'ordinanza 5 concernente la legge sul lavoro del 28 settembre 2007 (Ordinanza sulla protezione dei giovani lavoratori, OLL 5, RS 822.115) **proibisce i lavori generalmente pericolosi per i giovani**. Sono considerati pericolosi tutti i lavori che, per la loro natura oppure per le condizioni in cui vengono svolti, possono pregiudicare la salute, la formazione e la sicurezza dei giovani nonché il loro sviluppo fisico e psichico. In deroga all'articolo 4 capoverso 1 OLL 5, le persone in formazione a partire da 15 anni possono essere chiamate a svolgere i lavori pericolosi menzionati nell'allegato del piano di formazione per Impiegata in comunicazione alberghiera AFC/Impiegato in comunicazione alberghiera AFC in funzione del rispettivo stato di formazione a condizione che le seguenti misure accompagnatorie concernenti le tematiche della prevenzione vengano rispettate dall'azienda.

Deroghe al divieto di svolgere lavori pericolosi (documento di riferimento: ordinanza del DEFR sui lavori pericolosi per i giovani; RS 822.115.2, stato: 01.01.2023)	
Articolo, lettera, numero	**Lavoro pericoloso** (definizione secondo l'ordinanza del DEFR RS 822.115.2)
Art. 3	**Sforzo fisico**
a)	La movimentazione manuale di carichi superiori a:
1.	15 kg per gli uomini e 11 kg per le donne fino a 16 anni
2.	19 kg per gli uomini e 12 kg per le donne tra i 16 e i 18 anni
Art.4	**Effetti fisici**
a)	Lavoro costante a temperature ambiente tecnicamente indotte superiori a 30 °C o intorno e sotto 0 °C
b)	Lavori con mezzi caldi o freddi che comportano un rischio elevato di infortuni sul lavoro o di malattie professionali
g)	Lavorare con mezzi pressurizzati, cioè liquidi, vapori e gas
h)	Lavori che comportano l'esposizione a radiazioni non ionizzanti
Art. 6	**Agenti chimici con rischio tossicologico**
a)	Lavorare con sostanze e preparati
2.	Corrosione cutanea (H314)
5.	Sensibilizzazione respiratoria (H334)
6.	Sensibilizzazione cutanea (H317)
Art. 8	**Lavorare con attrezzature di lavoro pericolose**
b)	Lavorare con attrezzature di lavoro che hanno parti in movimento sulle quali le aree pericolose non sono protette o sono protette solo da protezioni regolabili
Art. 10	**Ambiente di lavoro con un elevato rischio di infortuni sul lavoro**
a)	Lavori che comportano un rischio di caduta, soprattutto in postazioni di lavoro più alti rispetto al suolo

Lavori pericolosi (sulla base delle competenze operative)	**Pericoli**		**Temi di prevenzione per la formazione/i corsi, l'istruzione e la sorveglianza**	**Misure di accompagnamento attuate dagli specialisti[2] in azienda**						
				Formazione/corsi per le persone in formazione			Istruzione delle persone in formazione	Sorveglianza delle persone in formazione		
		Cifra/e		Formazione in azienda	Supporto CI	Supporto SP		Costante	Frequente	Occasio-nale
Allestire dell'ambiente **Stoccare e gestire gli derrate alimentari** *PianoFor CO: 1.4; 4.1*	Spostamento manuali di grandi carichi Danno posteriore Caduta, pericolo di caduta	3a) 1. / 2. 10a)	- Tecniche di sollevamento e trasporto - Utilizzare ausili adeguati agli oggetti pesanti - Utilizzare ausili di risalita sicuri - Scale con marchio GS e appoggio sicuro Mezzi ausiliari: Suva BL 88135.I e 88316.I «Sollevare in modo intelligente» CFSL LC 6802 «Cucina» CFSL LC 6801 «Office, servizio» CFSL FI 6209 «Non c'è infortunio senza causa!»	1° anno	1° anno	1° anno	Istruzione da parte di uno specialista[2] Dimostrazione e applicazione pratica		1° anno	2° anno e 3° anno
Stoccare e controllare gli derrate alimentari nel locale di congelazione *PianoFor CO: 4.1*	Temperatura ambiente fredda	4a)	- Indossare correttamente i DPI appropriati	1° anno	1° anno	1° anno	Istruzione da parte di uno specialista[2] Fornire DPI	1° anno		2° anno e 3° anno
Apprestamento e preparazione di pietanze e bevande *PianoFor CO: 1.3*	Ustione Ustione chimiche Ferite di puntura / taglio Irradiazione di campi magnetici in dispositivi a induzione	4b) 4g) 8b) 4h)	- Manipolare utensili e mezzi ausiliari caldi, anche vuoti (padelle, olio per friggere) - Quando si apre il forno a convezione/lavastoviglie, girare la testa di lato **Mezzi ausiliari per l'uso (torcia, guanti)** - Manipolazione di coltelli, tagliere antiscivolo - Manipolazione di macchine con parti mobili affilate (ad es. affettatrici, tritacarne, cutter) - Le donne incinte o le persone con pacemaker non devono essere esposte ai campi magnetici Mezzi ausiliari: Istruzioni per l'uso e la manutenzione e dichiarazione di conformità CE del produttore CFSL LC 6803 «Coltelli in cucina»	1° anno	1° al 3° anno	1° anno	Istruzione da parte di uno specialista[2] Dimostrazione e applicazione pratica	1° anno	2° anno e 3° anno	

[2] È considerato specialista il titolare di un attestato federale di capacità, di un certificato federale di formazione pratica o di una qualifica equivalente nel campo della persona in formazione (ordinanza in materia di formazione).

			CFSL LC 6802 «Cucina» CFSL FI 6209 «Non c'è infortunio senza causa!»							
Pulizia di spazi e locali, postazione di lavoro, apparecchiature e mezzi ausiliari *PianoFor CO: 4.2*	Ustioni chimiche / irritazione Cutanea Ingestione di sostanze chimiche Inalazione di vapori nocivi Detergenti pericolo di incendio o di esplosione	6a) 2. / 5. / 6.	- Luogo di stoccaggio / accesso alle schede di sicurezza - Manipolazione di sostanze pericolose - Indossare correttamente indumenti adeguati e i DPI (maschera protettiva, occhiali di sicurezza, guanti, grembiuli, calzature adeguate) - Simboli GHS -Elenco delle categorie di pericolo delle sostanze chimiche e delle vie di esposizione sulla postazione di lavoro (orale, cutanea e inalatoria) - Obbligo e responsabilità delle persone in formazione in materia di sicurezza e protezione (mezzi di prevenzione tecnica, DPI, sicurezza di terzi) - Misure di pronto soccorso Mezzi ausiliari: Schede di sicurezza / piano di pulizia dell'azienda Suva B 11030.I «Sostanze pericolose. Tutto quello che è necessario sapere» Video di Suva sul tema «Protezione contro le esplosioni e gli incendi» su www.suva.ch Volantino Cheminfo «La scheda di sicurezza dei prodotti chimici» Suva B 44074.I «Protezione della pelle sul lavoro» Suva LC 67035.I «Protezione della pelle sul lavoro» Suva LC 67117.I «Sicurezza sul lavoro ristorazione» Suva LC 67181.D «Sicurezza nelle celle frigorifere» CFSL BI 6209 «Non c'è infortunio senza causa!» SECO B 710.245.i «Protezione della salute nell'uso di prodotti chimici in azienda» www.chematwork.ch	1° al 3° anno	1° al 3° anno	1° al 3° anno	Istruzione da parte di uno specialista[2] Dimostrazione e applicazione pratica **Accesso all'area di stoccaggio delle sostanze pericolose e il loro l'applicazione soltanto a formazione avvenuta** Mettere a disposizione il DPI per la persona in formazione e assicurarne l'utilizzo.	1° anno	2° anno e 3° anno	

Glossario:
CI: corsi interaziendali; SP: scuola professionale
PianoFor CO: Piano di formazione Competenza operativa
CFSL: Commissione federale di coordinamento per la sicurezza sul lavoro; B: Brochure; BI: Bollettini d'informazione; BL: Breve lezione; LC Lista di controllo
DPI: Dispositivi di protezione individuale
Simboli GHS: «Globally Harmonized System»; simboli di pericolo / simboli di sostanze pericolose, per esempio:

Glossario (*vedi Lessico della formazione professionale, terza edizione riveduta 2011, edizioni CSFO, Berna, www.less.formazioneprof.ch)

Responsabili della formazione professionale*
Con il termine "responsabili della formazione professionale" si intendono tutti gli specialisti che, durante la formazione professionale di base, impartiscono alle persone in formazione una parte della formazione pratica o scolastica: formatori attivi nelle aziende formatrici, formatori attivi nei corsi interaziendali, docenti della formazione scolastica, periti d'esame.

Rapporto di formazione*
Con il rapporto di formazione si documenta la verifica periodica dell'apprendimento svolto in azienda. Il rapporto viene compilato durante un colloquio che avviene tra formatore e persona in formazione.

Piano di formazione
Il piano di formazione integra l'ordinanza sulla formazione professionale di base e contiene, oltre ai fondamenti pedagogico-professionali, il profilo di qualificazione, le competenze operative raggruppate nei relativi campi e gli obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione. Il contenuto del piano di formazione è di responsabilità dell'Oml nazionale. Il piano di formazione viene emanato dall'Oml e approvato dalla SEFRI.

Competenza operativa
La competenza operativa si esplica nella capacità di riuscire a gestire una situazione professionale concreta. Per farlo un professionista competente applica autonomamente una combinazione specifica di conoscenze, capacità e comportamenti. Durante la loro formazione le persone acquisiscono la necessaria competenza professionale, metodologica, sociale e personale relativa a ogni competenza operativa.

Campo di competenze operative
I comportamenti professionali, ovvero quelle attività che richiedono competenze simili o che appartengono a un processo lavorativo simile, vengono raggruppati in campi di competenze operative.

Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità (Commissione S&Q)
Ogni ordinanza sulla formazione professionale di base definisce nella sezione 10 una Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità per la rispettiva professione o il rispettivo campo professionale.
La Commissione SP&Q è un organo strategico composto da partner con funzione di vigilanza, nonché un organismo orientato verso il futuro teso a garantire la qualità ai sensi dell'articolo 8 LFPr[3].

Azienda di formazione*
Nel sistema duale della formazione professionale, l'azienda di formazione è un'azienda di produzione o di servizi in cui avviene la formazione professionale pratica. Le aziende devono disporre di un'autorizzazione a formare rilasciata dall'autorità cantonale competente.

Rete di aziende di formazione*
La rete di aziende di formazione rappresenta una forma particolare di organizzazione della formazione professionale di base. Due o più aziende con attività complementari costituiscono una rete e formano insieme gli apprendisti. La loro collaborazione ha lo scopo di impartire una formazione conforme alle prescrizioni traendo profitto dalle risorse comuni; in tal modo esse riducono anche il carico sopportato da ogni azienda. Grazie a questo dispositivo, anche le aziende altamente specializzate possono contribuire alla formazione professionale di base.

Obiettivi di valutazione
Gli obiettivi di valutazione concretizzano la competenza operativa e tengono conto delle esigenze attuali legate agli sviluppi economici e sociali. Gli obiettivi di valutazione sono armonizzati tra loro per favorire la cooperazione tra i luoghi di formazione. Solitamente aziende professionali e corsi interaziendali hanno obiettivi diversi, la cui formulazione può però essere identica, ad esempio per quanto concerne la sicurezza sul lavoro, la protezione della salute o le attività manuali.

[3] RS **412.10**

Documentazione dell'apprendimento*
La documentazione dell'apprendimento è uno strumento che promuove la qualità della formazione professionale pratica. La persona in formazione aggiorna autonomamente la propria documentazione menzionando i principali lavori e le competenze operative da acquisire. Grazie alla documentazione, il formatore può vedere i progressi nella formazione e l'impegno personale dimostrato dalla persona in formazione.

Persona in formazione*
È considerata persona in formazione chi ha concluso le scuole dell'obbligo e ha stipulato un contratto di tirocinio per apprendere una professione secondo le disposizioni dell'ordinanza sulla formazione professionale di base.

Luoghi di formazione*
Il punto di forza della formazione professionale duale è costituito dalla stretta relazione con il mondo del lavoro. Questo rapporto si riflette nella collaborazione fra i tre luoghi di formazione che impartiscono la formazione professionale di base: l'azienda di formazione, la scuola professionale e i corsi interaziendali.

Morfosintassi
La morfosintassi è la parte della grammatica che esamina le interazioni fra morfologia (studio delle forme e delle flessioni) e la sintassi (formazione delle frasi).

Quadro nazionale svizzero delle qualifiche (QNQ-CH)
Il quadro nazionale svizzero delle qualifiche (QNQ-CH) funge, a livello nazionale, da quadro di orientamento e, a livello internazionale, da strumento per il posizionamento del sistema svizzero della formazione professionale. Al fine di rendere più trasparente e meglio comparabile il sistema svizzero della formazione professionale (in relazione con il QEQ), il QNQ è orientato alle competenze acquisite da una persona che ha conseguito un determinato titolo.

Organizzazione del mondo del lavoro (Oml)*
Con "organizzazione del mondo del lavoro" si intende l'insieme degli organi responsabili. Può indicare le parti sociali, le associazioni professionali e le altre organizzazioni competenti nonché gli operatori della formazione professionale. L'Oml competente per una data professione definisce i contenuti della formazione, organizza la formazione professionale di base e istituisce l'organo responsabile dei corsi interaziendali.

Campi di qualificazione*
In linea di massima nell'ordinanza sulla formazione si distinguono tre campi di qualificazione: il lavoro pratico, le conoscenze professionali e la cultura generale.

- **Campo di qualificazione "Lavoro pratico"** Per questo campo esistono due tipi di lavoro pratico: il lavoro pratico individuale (LPI) e il lavoro pratico prestabilito (LPP).
- **Campo di qualificazione "Conoscenze professionali"** L'esame delle conoscenze professionali costituisce la parte teorica / scolastica dell'esame finale. La persona in formazione deve presentarsi a un esame scritto oppure a un esame scritto e orale. In casi motivati, la cultura generale e le conoscenze professionali possono essere impartite ed esaminate congiuntamente.
- **Campo di qualificazione "Cultura generale"** Questo campo di qualificazione è composto dalla nota scolastica di cultura generale, dal lavoro d'approfondimento e dall'esame finale. Se l'insegnamento della cultura generale avviene in modo integrato, viene valutato congiuntamente con le conoscenze professionali.

Profilo di qualificazione
Il profilo di qualificazione descrive le competenze operative che una persona in formazione deve possedere alla fine della formazione. Il profilo di qualificazione viene redatto in base al profilo delle attività e funge da base per l'elaborazione del piano di formazione.

Procedura di qualificazione (PQ)*
L'espressione "procedura di qualificazione" è utilizzata per designare tutte le procedure che permettono di stabilire se una persona possiede le competenze definite nella rispettiva ordinanza sulla formazione.

Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI)
In collaborazione con i partner (Oml e Cantoni), la SEFRI ha il compito di assicurare la qualità e il costante sviluppo dell'intero sistema della formazione professionale. Essa garantisce la comparabilità e la trasparenza delle offerte formative in tutta la Svizzera.

Insegnamento delle conoscenze professionali
Con l'insegnamento delle conoscenze professionali nella scuola professionale la persona in formazione acquisisce alcune qualifiche specifiche. Obiettivi ed esigenze sono stabiliti nel piano di formazione. Le sei note semestrali relative all'insegnamento professionale confluiscono, sotto forma di nota scolastica o di nota dei luoghi di formazione, nel calcolo della nota complessiva della procedura di qualificazione.

Corsi interaziendali (CI)*
I corsi interaziendali servono a trasmettere e a fare acquisire capacità pratiche fondamentali. Essi completano la pratica professionale e la formazione scolastica.

Partenariato*
La formazione professionale è compito comune di Confederazione, Cantoni e organizzazioni del mondo del lavoro. I tre partner uniscono i loro sforzi per garantire una formazione professionale di qualità e un numero sufficiente di posti di tirocinio.

Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione; Ofor)
Ogni Ofor disciplina nel dettaglio i seguenti aspetti: contenuto e durata della formazione professionale di base, obiettivi ed esigenze della formazione professionale pratica e della formazione scolastica, ampiezza dei contenuti della formazione e loro ripartizione tra i luoghi di formazione, procedure di qualificazione, attestazioni e titoli. Normalmente, l'Oml chiede alla SEFRI di emanare un'Ofor e la redige congiuntamente con i Cantoni e la Confederazione. L'entrata in vigore di un'Ofor è stabilita d'intesa fra i partner, mentre l'emanazione spetta alla SEFRI.

Lavoro pratico prestabilito (LPP)*
Il lavoro pratico prestabilito è l'alternativa al lavoro pratico individuale. Esso viene controllato da due periti d'esame durante tutto lo svolgimento del lavoro. Per tutte le persone in formazione valgono le voci o posizioni d'esame e la durata d'esame fissate nel piano di formazione.

Obiettivi ed esigenze della formazione professionale di base
Gli obiettivi e le esigenze della formazione professionale di base sono stabiliti nell'Ofor e nel piano di formazione. All'interno di quest'ultimo sono articolati in campi di competenze operative, in competenze operative e in obiettivi di valutazione per i tre luoghi di formazione: azienda di formazione, scuola professionale e corsi interaziendali).

01/2025

Hotel & Gastro *formation* Schweiz / Suisse / Svizzera
Eichistrasse 20 | 6353 Weggis | +41 41 392 77 77 | info@hotelgastro.ch
Avenue Général-Guisan 48a | 1009 Pully | +41 21 804 85 30 | romandie@hotelgastro.ch