

Direttive concernenti l'esame di professione

Capocuoca / capocuoco

(sistema modulare con esame finale)

Organo responsabile costituito da:

CURAVIVA Svizzera
Hotel & Gastro *formation*
H+ Gli ospedali svizzeri

Segreteria

Hotel & Gastro *formation*, Eichstrasse 20, CH-6353 Weggis
telefono +41 (0)41 392 77 77, telefax +41 (0)41 392 77 70
schulzentrum@hotelgastro.ch, www.hotelgastro.ch

Sommario

1	Introduzione	3
1.1	Scopo delle direttive.....	3
2	Esami modulari (controlli delle competenze)	3
2.1	Sintesi dei moduli	3
2.2	Organizzazione e svolgimento.....	3
2.3	Iscrizione	3
2.4	Tasse per gli esami modulari.....	3
2.5	Certificati di fine modulo.....	3
3	Esame finale.....	4
3.1	Certificati di fine moduli necessari	4
3.2	Equipollenza.....	4
3.3	Pratica professionale	4
3.4	Informazioni amministrative	4
3.5	Tasse	4
3.6	Svolgimento dell'esame finale	5
3.7	Parti dell'esame / materia d'esame.....	6
4	Entrata in vigore e campo d'applicazione.....	9
5	Allegati (descrizione dei moduli)	10
5.1	Modulo 1 Conoscenza degli alimenti e conoscenze culinarie	12
5.2	Modulo 2 Marketing e vendita.....	14
5.3	Modulo 3 Organizzazione aziendale.....	15
5.4	Modulo 4 Direzione e conduzione	17
5.5	Modulo 5 Finanze	19

Osservazione

Ogni designazione al maschile sottintende sempre anche quella femminile.

1 Introduzione

1.1 Scopo delle direttive

Le presenti direttive per l'esame federale di professione per capocuoca e capocuoco completano il regolamento d'esame. Esse permettono alle candidate e ai candidati di prepararsi in modo accurato e con determinazione agli esami.

In caso di necessità, la commissione per la garanzia della qualità (commissione GQ) riesaminerà le presenti direttive adattandole alle esigenze.

2 Esami modulari

2.1 Sintesi dei moduli

Modulo 1 Conoscenza degli alimenti e conoscenze culinarie

Modulo 2 Marketing e vendita

Modulo 3 Organizzazione aziendale

Modulo 4 Direzione e conduzione

Modulo 5 Finanze

Negli allegati si trovano informazioni dettagliate concernenti i moduli.

2.2 Organizzazione e svolgimento

Gli esami modulari (controlli delle competenze) comprendono compiti ed esercizi che verificano le competenze in base agli obiettivi d'insegnamento e ai contenuti della materia. Ciascun modulo viene elaborato ed esaminato come unità a sé stante.

Il candidato deve dimostrare di aver elaborato le conoscenze acquisite e di saper presentare in modo indipendente le diverse interrelazioni.

I singoli esami modulari comprendono un esame scritto della durata di almeno un'ora oppure un lavoro di progetto.

Una panoramica degli operatori dei moduli riconosciuti da parte della commissione GQ può essere consultata sul sito web di Hotel & Gastro *formation* (www.hotelgastro.ch).

2.3 Iscrizione

L'iscrizione dev'essere fatta presso gli operatori dei moduli entro le scadenze e nei termini da loro stabiliti.

2.4 Tasse per gli esami modulari

Secondo le indicazioni degli operatori dei moduli.

2.5 Certificati di fine modulo

L'operatore dei moduli consegna un certificato di fine modulo ai candidati dopo che quest'ultimi hanno superato il rispettivo esame modulare. I certificati di fine modulo hanno una validità di cinque anni a partire dalla loro data di emissione.

3 Esame finale

3.1 Certificati di fine moduli necessari

Per potersi iscrivere all'esame finale devono essere presentati i seguenti certificati di fine modulo.

Modulo 1 Conoscenza degli alimenti e conoscenze culinarie

Modulo 2 Marketing e vendita

Modulo 3 Organizzazione aziendale

Modulo 4 Direzione e conduzione

Modulo 5 Finanze

3.2 Equipollenza

La commissione GQ è competente per le decisioni concernenti le condizioni di equipollenza e la pratica professionale richiesta.

Le richieste devono essere formulate per iscritto e inoltrate, con la documentazione completa, alla commissione GQ che rilascia una dichiarazione di equipollenza o un rifiuto entro il termine di un mese.

L'UFFT decide in merito all'equipollenza di certificati e diplomi conseguiti all'estero.

3.3 Pratica professionale

La pratica professionale dev'essere assolta entro il termine d'iscrizione (vale come data di riferimento) all'esame finale.

3.4 Informazioni amministrative

Regolamento d'esame, direttive, moduli e documentazione per l'iscrizione all'esame finale possono essere scaricati gratuitamente dal sito web di Hotel & Gastro *formation* (www.hotelgastro.ch).

L'iscrizione all'esame finale dev'essere trasmessa alla segreteria che è a disposizione per eventuali informazioni.

3.5 Tasse

La tassa d'esame comprende le seguenti prestazioni:

- verifica delle condizioni di ammissione / equipollenza;
- esame finale.

La regolamentazione aggiornata delle tasse può essere richiesta presso la segreteria.

Il candidato può ritirarsi senza motivi validi fino 60 giorni prima dall'inizio dell'esame finale (vedi punto 4.21 del regolamento). Chi si ritira più tardi senza motivi validi non ha nessun diritto di rimborso dell'importo pagato (vedi punto 3.43 del regolamento).

I ricorsi inoltrati all'UFFT o al Tribunale amministrativo federale sono soggetti al pagamento di una tassa.

3.6 Svolgimento dell'esame finale

Pubblicazione

L'esame finale è pubblicato conformemente ai punti 3.11 e 3.12 del regolamento d'esame.

Iscrizione

L'iscrizione deve essere inviata alla segreteria entro il termine stabilito utilizzando il modulo ufficiale e allegando tutti i documenti richiesti.

I certificati di fine modulo hanno una durata di validità di cinque anni: il giorno di riferimento è il termine d'iscrizione all'esame finale.

Le iscrizioni, compresa la rispettiva documentazione, rimangono depositate presso la segreteria.

Scadenze dei diversi termini

Valgono i seguenti termini in relazione all'esame finale:

6 mesi prima dell'inizio dell'esame finale	pubblicazione
4 mesi prima dell'inizio dell'esame finale	termine d'iscrizione
3 mesi prima dell'inizio dell'esame finale	decisione in merito all'ammissione
6 settimane prima dell'inizio dell'esame finale	inoltramento del dossier di riflessione sull'apprendimento
6 settimane prima dell'inizio dell'esame finale	convocazione all'esame finale
30 giorni prima dell'inizio dell'esame finale	termine per inoltrare la richiesta di ricusa dei periti d'esame

Mezzi ausiliari

Con la convocazione all'esame finale le candidate e i candidati ricevono precise istruzioni a proposito dei mezzi ausiliari. Tutti i mezzi ausiliari non espressamente menzionati nella convocazione non sono autorizzati.

3.7 Parti dell'esame / materia d'esame

L'esame di professione è improntato alla pratica professionale che è in costante evoluzione. Per questo motivo non vengono esaminate semplicemente le nozioni scolastiche, ma soprattutto le conoscenze e le capacità professionali attribuendo grande importanza al collegamento in rete dei singoli campi. Per superare l'esame di professione è necessaria l'esperienza pratica. Solo chi dispone di una pratica professionale completa e solide conoscenze nel campo della cucina sarà in grado di soddisfare le esigenze dell'esame.

L'esame comprende le seguenti parti intermodulari e dura:

Parte dell'esame	pratico	scritto	orale	Ponderazione
1 Cucinare compresa preparazione del lavoro	480 min.			10
2 Caso pratico		180 min.		3
3 Colloquio professionale di conoscenza degli alimenti e conoscenze culinarie			45 min.	2
4 Colloquio professionale di economia aziendale			45 min.	2
5 Riflessione sull'apprendimento		allestito durante la preparazione		3
a) Dossier di riflessione sull'apprendimento				
b) Colloquio professionale			30 min.	
Totale	780 min.	480 min.	180 min.	120 min.

Materia d'esame

Le singole parti dell'esame e la loro valutazione sono descritte qui di seguito. Di norma, nell'impostazione dei compiti da svolgere, le perite e i periti d'esame si basano sulle esigenze della pratica professionale. Domande e compiti esaminano innanzitutto la capacità di applicare le conoscenze professionali in situazioni concrete e riferite alla pratica professionale.

Cucinare (esame pratico)

Competenze Le candidate e i candidati conoscono tutti i campi della pianificazione dei menu, dell'approvvigionamento di derrate alimentari, della preparazione, della disposizione e dello smaltimento. In cucina lavorano secondo le prescrizioni della legislazione e dell'ordinanza sulle derrate alimentari e gli oggetti d'uso. Padroneggiano tutti i metodi di cottura attuandoli in una sana alimentazione. Conoscono l'impiego e la combinazione ottimali di prodotti freschi, semilavorati e finiti.

Esigenze	Tassonomia
Allestire la pianificazione del lavoro per tutti i compiti nell'ambito della cucina	3
Sulla base di derrate alimentari prestabilite (paniere di merce / prodotti) pianificare nella giusta successione un menu e realizzarlo in modo corretto dal punto di vista della professione e della tecnica alimentare, in funzione degli ospiti ed entro il tempo prestabilito	3
Preparare gli alimenti, le stoviglie per cucinare e per disporre	3
Preparare pietanze combinando prodotti freschi, semilavorati e finiti nella giusta qualità e quantità	3
Preparare e disporre pietanze di elevata qualità e nella giusta quantità in modo corretto dal punto di vista dietetico	3
Preparare correttamente modelli di ricette, perfezionarle e raffinarle individualmente e disporre in funzione dei clienti le pietanze che ne risultano	3
Nei lavori pratici attuare i principi dell'igiene del lavoro, dell'igiene personale e della pulizia	3
Conoscere e applicare i principi della sicurezza sul lavoro conformemente alle direttive CFSL	3

(Per la spiegazione dei livelli tassonomici vedi allegati)

Caso pratico (scritto)

Descrizione In questa parte dell'esame si tratta di elaborare un caso pratico interdisciplinare. Sulla base di una situazione pratica in un'azienda vengono elaborate, analizzate e ottimizzate le strategie operative nonché la documentazione di lavoro e di conduzione per attività tipiche come per esempio la pianificazione dell'offerta, la pianificazione dell'impiego e dell'istruzione dei collaboratori.

Valutazione I documenti scritti sono corretti e valutati dai periti d'esame. Oltre alle competenze professionali viene valutata la capacità di organizzare e strutturare i lavori nell'ambito della cucina e di adattarsi a una nuova situazione. Dei documenti di lavoro allestiti sono valutati il contenuto, la struttura e la rappresentazione.

Colloquio professionale di conoscenza degli alimenti e conoscenze culinarie (orale)

Descrizione	Questa parte dell'esame comprende un colloquio professionale con due periti d'esame concernente diversi temi di conoscenze professionali (attinenti al modulo 1).
Valutazione	Oltre alle competenze professionali sono valutate la capacità di riconoscere e risolvere problemi in modo interdisciplinare, la capacità di giustificare e argomentare, conoscenze specifiche, creatività e indipendenza.

Colloquio professionale di economia aziendale (orale)

Descrizione	Questa parte dell'esame comprende un colloquio professionale con due periti d'esame trattando diverse questioni economico-aziendali e situazioni tipiche di conduzione nell'ambito lavorativo della cucina (conformemente ai moduli da 2 a 5).
Valutazione	Oltre alle competenze professionali sono valutate la capacità di riconoscere e risolvere problemi in modo interdisciplinare, la capacità di giustificare e argomentare, conoscenze specifiche, creatività e indipendenza.

Dossier di riflessione sull'apprendimento (scritto)

Descrizione	<p>Il dossier di riflessione sull'apprendimento viene elaborato autonomamente con la documentazione messa a disposizione dalla commissione GQ. Per ciascun modulo viene effettuata una riflessione sull'apprendimento che comporta un onere di lavoro della durata di circa 2 – 4 ore (per modulo).</p> <p>Il dossier di riflessione sull'apprendimento promuove il dialogo fra nozioni e conoscenze impartite e applicazione concreta nella pratica professionale. Il dossier sollecita il candidato ad analizzare criticamente il suo lavoro pratico sul posto di lavoro, a identificare miglioramenti e a verificare l'attuazione di quanto ha appreso.</p>
Valutazione	In base a criteri prestabiliti, sono valutate la presentazione, la quantità e la qualità (vedi documentazione per la riflessione sull'apprendimento).

Colloquio concernente la riflessione sull'apprendimento (orale)

Descrizione	Il colloquio di riflessione sull'apprendimento si riferisce alla formazione e alla pratica professionale. I periti d'esame prendono lo spunto dai contenuti del dossier presentato. I candidati illustrano e analizzano la propria capacità di adattare e attuare quanto hanno imparato e di valutare le proprie prestazioni.
Valutazione	Oltre alle competenze professionali sono valutate l'autostima, la capacità di giustificare, apprendere, adattare nonché la capacità di pensare in modo interdisciplinare.

La nota della riflessione sull'apprendimento è la media tra le note d'esame scritto e orale.

4 Entrata in vigore e campo d'applicazione

Le presenti direttive entrano in vigore il 1° gennaio 2012.

Esse si basano sul regolamento d'esame in vigore per capocuoca / capocuoco.

5 Allegati (descrizione dei moduli)

I moduli sono stati rielaborati nel 2010 e definiti come segue.

Modulo 1 Conoscenza degli alimenti e conoscenze culinarie

Modulo 2 Marketing e vendita

Modulo 3 Organizzazione aziendale

Modulo 4 Direzione e conduzione

Modulo 5 Finanze

Tassonomia

Livello di tassonomia	Spiegazione	Esempi
1 Conoscenza e comprensione	<p>Il candidato deve comprendere la materia d'esame e in particolare</p> <ul style="list-style-type: none"> - citare fatti; - spiegare termini specifici; - illustrare interrelazioni. 	<ul style="list-style-type: none"> - Citate ... - Quali metodi conoscete ... - Elencate i principali ... - Spiegate ...
2 Applicazione	<p>Il candidato deve applicare le conoscenze acquisite a situazioni concrete e risolvere problemi in un contesto esercitato in precedenza.</p> <p>In particolare, deve</p> <ul style="list-style-type: none"> - risolvere compiti / esercizi relativi a un campo d'insegnamento; - impiegare metodi richiesti. 	<ul style="list-style-type: none"> - Calcolate in base a ... - Mostrate la differenza fra ...
3 Pratica (analisi e sintesi)	<p>Il candidato deve analizzare problemi, sviluppare e valutare proposte di soluzione conformi alla pratica.</p> <p>In particolare, deve</p> <ul style="list-style-type: none"> - esaminare situazioni e collegare le parti per formare un insieme; - confrontare e valutare alternative. 	<ul style="list-style-type: none"> - Analizzate il seguente problema ... - Rappresentate gli strumenti scelti con l'aiuto di un esempio pratico ... - Interpretate questa situazione e deducetene l'importanza per il vostro lavoro ... - Spiegate la vostra conclusione e giustificate la in modo dettagliato

Informazioni generali concernenti i moduli

Tipo di modulo	Modulo obbligatorio
Livello	Esame di professione UFFT
Condizioni preliminari	Formazione professionale di cuoca AFC / cuoco AFC assoluta oppure formazione equivalente assoluta
Riconoscimento	Dopo aver superato un esame modulare, le candidate / i candidati ricevono un certificato di fine modulo. Esso è riconosciuto come titolo parziale e rappresenta una condizione per l'ammissione all'esame finale.
Periodo di validità	Il certificato di fine modulo è valido 5 anni a partire dal superamento dell'esame modulare.
Adeguamento dei contenuti	Se necessario, i moduli vengono aggiornati e adeguati alle esigenze professionali; il loro contenuto viene verificato almeno ogni 5 anni.

5.1 Modulo 1 Conoscenza degli alimenti e conoscenze culinarie

Competenze	<p>Le candidate / i candidati dispongono di ampie competenze nei seguenti campi: pianificazione di pietanze e menu, calcolo e ortografia di menu, acquisto di alimenti, immagazzinamento, lavorazione, preparazione, disposizione e smaltimento dei rifiuti. Conoscono la struttura della legislazione sulle derrate alimentari, sono in grado di spiegare l'autocontrollo in base all'ordinanza sui requisiti igienici e sanno pianificare e attuare misure igieniche.</p> <p>Le candidate / i candidati conoscono tutti i metodi di cottura, i principi di una sana alimentazione nonché diverse forme di alimentazione per vari gruppi di ospiti e le sanno applicare. Pianificano pietanze e menu in funzione degli ospiti. Conoscono l'impiego ottimale e le possibilità di combinazione di prodotti freschi, semilavorati e finiti. Sono in grado di spiegare le forme di organizzazione della cucina, la tecnica culinaria e le possibilità di utilizzo degli apparecchi di cucina.</p> <p>Le competenze vengono acquisite in modo interdisciplinare e si basano sulle conoscenze e capacità elaborate nei moduli di carattere economico-aziendale.</p>
Esame modulare	Esame scritto della durata di almeno 2 ore.

Esigenze		Tassonomia
Alimenti	Conoscere, classificare e distinguere i generi alimentari e voluttuari	1
	Citare origine, presenza, stagione, caratteristiche e norme di qualità degli alimenti	1
	Elencare e spiegare i criteri per un acquisto economico, appropriato ed ecologico della merce e l'organizzazione degli acquisti	2
	Descrivere l'accettazione e l'immagazzinamento corretti della merce e degli alimenti	2
Igiene	Citare i principi della legislazione sulle derrate alimentari, lo scopo e il campo di applicazione dell'ordinanza sulle derrate alimentari	1
	Spiegare l'ordinanza sui requisiti igienici e l'autocontrollo, pianificare e svolgere una corrispondente formazione dei collaboratori	2
	Elaborare e attuare programmi di autocontrollo	3
	Spiegare, pianificare e attuare una corretta igiene aziendale	3
Ecologia	Descrivere i criteri importanti per un comportamento ecologico in cucina	1
	Assegnare i rifiuti di cucina ai seguenti gruppi: materiali riciclabili, rifiuti speciali e rifiuti domestici	1
Alimentazione / dietetica	Spiegare i fondamenti di una sana alimentazione nonché i difetti o le carenze in caso di alimentazione sbagliata	1
	Spiegare i bisogni alimentari di diversi gruppi di clienti e attuarli nella pianificazione dei pasti	2
	Descrivere le principali forme di alimentazione e la loro attuazione nella pianificazione dei pasti	1
	Illustrare e tener conto di principi e forme di alimentazione dei principali tipi di dieta	2

Esigenze		Tassonomia
Offerta di piatti e pietanze	Illustrare l'evoluzione delle richieste degli ospiti in materia di arte culinaria	1
	Pianificare i menu secondo i principi professionali, di mercato, del servizio e della tecnica per l'allestimento della carta, strutturarli in funzione degli ospiti e formularli in modo che siano pronti per la stampa - in italiano, tedesco o francese - e in una seconda lingua nazionale o in inglese	2
Calcolo professionale	Presentare il rilevamento dei costi concernenti la cucina	1
	Calcolare pietanze e menu (attribuire la parte commestibile e calcolare le quantità lorde da ordinare)	2
Cucinare	Spiegare le interrelazioni della tecnica culinaria e degli apparecchi di cucina	1
	Assegnare agli alimenti le tecniche culinarie, gli utensili di cucina e gli apparecchi appropriati	2
	Illustrare i processi fisici e chimici in relazione con la preparazione e l'immagazzinamento di alimenti	1
	Citare la composizione e la produzione di pietanze e prodotti (es. ingredienti ausiliari, fondi di base, salse, pietanze calde e fredde, dolci)	1
	Descrivere le caratteristiche della cucina classica, borghese e moderna nonché le attuali tendenze	1

5.2 Modulo 2 Marketing e vendita

Competenze Le candidate / i candidati sono in grado di attuare un programma di marketing con gli appropriati strumenti di marketing. Organizzano e strutturano offerte e servizi in funzione dei diversi gruppi di clienti.

Esame modulare Esame scritto della durata di almeno 1 ora

Esigenze		Tassonomia
Fondamenti del marketing	Spiegare i fondamenti del marketing sulla base di alcuni esempi	1
	Riconoscere e spiegare gli strumenti di marketing sulla base di un programma esemplare di marketing aziendale	1
	Descrivere l'importanza del marketing come base del pensiero e dell'azione imprenditoriali	1
	Formulare obiettivi di marketing	2
Offerte e servizi	Strutturare offerte nell'ambito del programma di marketing e secondo i bisogni dei diversi segmenti di clientela	2
	Spiegare e realizzare la formazione dei prezzi sulla base di esempi	2
	Pianificare, attuare e valutare misure o provvedimenti per una comunicazione con gli ospiti improntata alla vendita	2
Contatto con il cliente e assistenza della clientela	Consigliare e assistere i clienti appartenenti a diversi segmenti	3
	Preparare e condurre colloqui di vendita	3
	Accogliere con professionalità reclami e obiezioni; elaborare, documentare e valutare soluzioni orientate verso gli ospiti e l'azienda	3

5.3 Modulo 3 Organizzazione aziendale

Competenze Le candidate / i candidati conoscono le basi dell'organizzazione aziendale, sono in grado di attuare obiettivi aziendali e assicurano la fornitura continua di prestazioni a dipendenza della situazione.

Esame modulare Esame scritto della durata di almeno 1 ora

Esigenze		Tassonomia
Organizzazione strutturale	Descrivere i principi e le diverse forme dell'organizzazione strutturale nonché valutarne l'idoneità per la propria azienda o il proprio campo di attività	2
	Presentare e documentare con i relativi strumenti l'organizzazione strutturale della propria unità organizzativa	1
Infrastruttura	Rilevare i bisogni della produzione e, con il coinvolgimento dei clienti, determinare i criteri di requisiti e valutare le offerte	3
	Allestire e spiegare i criteri per l'acquisto di materiale, macchine e servizi (consumo di risorse, valutazione)	3
Organizzazione procedurale	Organizzare, valutare e ottimizzare processi di lavoro e adeguarli alle mutate condizioni	3
	Impartire ordini di lavoro e controllarne l'esito	2
	Rilevare, misurare, valutare prestazioni e giudicarne l'economicità	3
	Pianificare e attuare la collaborazione con altri campi d'attività o altre aziende	2
	Elaborare, selezionare e attuare correzioni o miglioramenti orientati agli obiettivi	2
Informazione, comunicazione, amministrazione	Pianificare e organizzare il proprio lavoro con i relativi mezzi ausiliari ed eseguirlo in modo sistematico, efficiente prestando particolare attenzione alla qualità	3
	Rilevare, gestire e assicurare informazioni e dati	2
	Applicare i principi della comunicazione in funzione della situazione	2
	Scegliere i mezzi di comunicazione in funzione degli obiettivi e dei destinatari	2
	Strutturare e attuare in modo efficiente e graduale il flusso di informazioni nel proprio campo di attività	2
	Informare i destinatari in modo adeguato alla situazione e all'interlocutore	3
	Comunicare, negoziare e argomentare con diversi destinatari	3
	Comunicare in modo adeguato informazioni e fatti rilevanti a superiori, collaboratori, clienti e servizi esterni	3
	Comunicare e negoziare con partner commerciali e servizi esterni	2
	Sbrigare la corrispondenza con clienti, fornitori, autorità ecc.	2
	Presentare contenuti in modo efficace e argomentare con competenza	3

Esigenze		Tassonomia
	Pianificare, organizzare e dirigere discussioni e riunioni tenendo conto degli obiettivi e dei partecipanti	2
	Redigere verbali appropriati e significativi	2
Gestione della qualità	Comprendere e spiegare i concetti fondamentali di gestione della qualità	1
	Elencare i principali tipi di certificazione e le loro particolarità	1
	Descrivere strumenti per misurare la qualità dei servizi dal punto di vista dei clienti, dei collaboratori e della direzione aziendale	1
	Pianificare ed elaborare adeguati strumenti di rilevamento per sondaggi o inchieste fra i clienti	2
	Svolgere inchieste o sondaggi fra clienti, analizzare i risultati e adottare misure appropriate nell'ambito del sistema di gestione della qualità in azienda	2
Leggi e prescrizioni	Conoscere leggi, prescrizioni e regolamenti importanti per la propria azienda o il proprio campo di attività concernenti la sicurezza sul lavoro, la sicurezza aziendale, la protezione della salute e dell'ambiente; elaborare, ottimizzare e realizzare proposte di attuazione all'attenzione del superiore responsabile	2
	Descrivere e attuare misure per la prevenzione degli infortuni e la protezione antincendio	2
	Descrivere e attuare misure volte a conservare e promuovere la salute	2
Gestione del magazzino, ecologia	Disporre e sorvegliare l'organizzazione e la gestione del magazzino	2
	Eseguire le ordinazioni considerando gli aspetti economici ed ecologici e controllare le forniture	2
	Assicurare la logistica all'interno dell'azienda (merce giusta al posto giusto e nel momento giusto)	2

5.4 Modulo 4 Direzione e conduzione

Competenze Le candidate / i candidati conoscono le principali regole di conduzione e dispongono di solide conoscenze in materia di conduzione dei collaboratori. Riconoscono le opportunità di una gestione dei collaboratori corretta e improntata alla motivazione.

Esame modulare Esame scritto della durata di almeno 1 ora.

Esigenze		Tassonomia
Conduzione dei collaboratori	Descrivere i diversi stili di direzione / conduzione e applicarli adeguandoli alla situazione e ai collaboratori	2
	Individuare e riflettere sul proprio comportamento durante la conduzione, valutarne le conseguenze e svilupparne ulteriormente il potenziale	3
	Riconoscere i problemi di conduzione e giudicare le misure o i provvedimenti adottati	3
	Comprendere gli strumenti di conduzione e utilizzarli in funzione della propria posizione professionale	2
	Elaborare profili di requisiti e descrizioni di funzioni	2
	Preparare, svolgere, analizzare in modo mirato colloqui di assunzione, colloqui con i collaboratori, colloqui di qualificazione e colloqui di promozione; adottare e giustificare le misure necessarie	3
	Descrivere, stabilire e verificare obiettivi, compiti risp. competenze e responsabilità	2
	Allestire, utilizzare e controllare la pianificazione dell'impiego e delle vacanze dei collaboratori	2
	Controllare le prestazioni lavorative dei collaboratori e fornire loro un feedback regolare e costruttivo	2
Diritto del lavoro	Descrivere basi e disposizioni del diritto del lavoro in generale (contratti collettivi di lavoro, contratti individuali di lavoro, regolamenti del personale) nonché descrivere e applicare correttamente disposizioni speciali dell'industria alberghiera e della ristorazione	2
	Citare e applicare le disposizioni del CO e del contratto collettivo nazionale di lavoro in materia di stipulazione e disdetta del contratto di lavoro, tempo di prova, protezione dalla disdetta, pagamento del salario in caso di impedimento al lavoro, gravidanza / maternità, vacanze e tredicesima mensilità	2
Formazione e formazione continua	Istruire e controllare collaboratori e persone in formazione e valutarne le prestazioni	3
	Pianificare e svolgere la formazione e la formazione continua all'interno dell'azienda per collaboratori e persone in formazione	2
	Pianificare e organizzare la formazione continua all'interno e all'esterno dell'azienda per collaboratori e persone in formazione	2

Esigenze		Tassonomia
Sviluppo di gruppi di lavoro	Costituire e dirigere gruppi di lavoro in funzione delle competenze dei singoli collaboratori	3
	Accompagnare, dirigere e motivare collaboratori e gruppi di lavoro	3
	Permettere l'inserimento e l'integrazione di nuovi collaboratori	2
	Riconoscere caratteristiche particolare di individui con un diverso bagaglio culturale e coinvolgerli in una collaborazione costruttiva	3
	Reagire in modo adeguato a cambiamenti fisici o psichici dei collaboratori	2
Gestione di situazioni conflittuali	Comprendere cause e dinamica di conflitti e dedurre le relative misure o provvedimenti da adottare	3
	Riconoscere tempestivamente e superare le situazioni conflittuali	3
	Adottare, giustificare ed eseguire misure disciplinari	3

5.5 Modulo 5 Finanze

Competenze Le candidate / i candidati sono responsabili dell'attuazione delle basi giuridiche in contabilità. Utilizzano i principali strumenti finanziari e contabili e riconoscono le interrelazioni del Conto economico e del Bilancio. Collaborano all'allestimento del preventivo e ne sorvegliano l'evoluzione.

Esame modulare Esame scritto della durata minima di 1.5 ore

Esigenze		Tassonomia
Contabilità finanziaria e aziendale	Descrivere le basi legali, la struttura e la funzione della contabilità finanziaria	1
	Descrivere scopo e struttura del piano contabile	1
	Illustrare l'importanza della contabilità	1
	Descrivere obiettivi economico-finanziari come cifra d'affari, margine di contribuzione (direct costing), margine di utile lordo, utile e cash-flow	1
	Spiegare la contabilità analitica (contabilità dei costi) come sistema di gestione delle informazioni e di controllo	1
	Sorvegliare l'evoluzione del preventivo, controllare i costi e adottare eventuali misure correttive	2
	Allestire un confronto fra situazione effettiva e situazione contabile nel campo della cifra d'affari e adottare le misure necessarie in caso di importanti differenze	2
	Allestire l'inventario	2
Calcolazione	Descrivere la struttura delle calcolazioni	1
	Svolgere e spiegare calcolazioni preventive e calcolazioni di verifica (consuntive) per prodotti e servizi	2
Bilancio e Conto economico	Comprendere e spiegare la chiusura annuale con Bilancio e Conto economico	1
	Descrivere i diversi elementi del Bilancio e del Conto economico come pure la loro interrelazione	1
	Spiegare la natura e l'importanza degli indici finanziari; calcolare e interpretare semplici indici interni di uso corrente nel ramo professionale (es. acquisti, costo della merce, rotazione della merce in magazzino, vendite), analizzare l'economicità e dedurre misure conseguenti	3
Allestimento di preventivi	Collaborare attivamente in fase di allestimento, richiesta e valutazione del preventivo per il proprio campo di attività	2
	Redigere un preventivo chiaro e comprensibile dei costi per arredamento, utensili e apparecchi	2