



# Piano di formazione

relativo all'ordinanza della SEFRI del 10 luglio 2023 sulla formazione professionale di base

**Addetta del settore alberghiero-economia domestica /  
Addetto del settore alberghiero-economia domestica  
con certificato federale di formazione pratica (CFP)**

del 10 luglio 2023

**N. professione 78405**



## Indice

<b>1</b>	<b>Introduzione</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Fondamenti pedagogico-professionali</b> .....	<b>2</b>
2.1	Introduzione sull'orientamento alle competenze operative .....	2
2.2	Descrizione delle quattro dimensioni di ogni competenza operativa .....	3
2.3	Livelli tassonomici degli obiettivi di valutazione (secondo Bloom) .....	4
2.4	Collaborazione tra i luoghi di formazione .....	5
<b>3</b>	<b>Profilo di qualificazione</b> .....	<b>6</b>
3.1	Profilo professionale.....	6
3.2	Tabella delle competenze operative .....	8
3.3	Livello richiesto per la professione .....	9
<b>4</b>	<b>Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione</b> .....	<b>10</b>
	Campo di competenze operative A: Immagine e comunicazione .....	10
	Campo di competenze operative B: Servizio di bevande e pietanze.....	16
	Campo di competenze operative C: Pulizia e allestimento di ambienti .....	20
	Campo di competenze operative D: Compiti nel ciclo della biancheria .....	24
	Campo di competenze operative E: Implementazione delle procedure aziendali .....	28
<b>5</b>	<b>Elaborazione</b> .....	<b>31</b>
	<b>Allegato 1 Elenco degli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità</b> .....	<b>32</b>
	<b>Anhang 2 Misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute</b> .....	<b>33</b>
	<b>Glossario</b> .....	<b>37</b>

## Elenco delle abbreviazioni

<b>AFC</b>	Attestato federale di capacità
<b>Az</b>	Azienda
<b>CFP</b>	Certificato federale di formazione pratica
<b>CI</b>	Corsi interaziendali
<b>CFSL</b>	Commissione federale di coordinamento per la sicurezza sul lavoro
<b>CSFO</b>	Centro svizzero di servizio Formazione professionale   orientamento professionale, universitario e di carriera
<b>CSFP</b>	Conferenza svizzera degli uffici cantonali della formazione professionale
<b>LFPPr</b>	Legge federale sulla formazione professionale (legge sulla formazione professionale), 2004
<b>ofor</b>	Ordinanza sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione)
<b>OFPr</b>	Ordinanza sulla formazione professionale, 2004
<b>oml</b>	Organizzazione del mondo del lavoro (associazione professionale)
<b>SECO</b>	Segreteria di Stato dell'economia
<b>SEFRI</b>	Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione
<b>SP</b>	Scuola professionale
<b>Suva</b>	Istituto nazionale svizzero di assicurazione contro gli infortuni
<b>UFAM</b>	Ufficio federale dell'ambiente
<b>UFSP</b>	Ufficio federale della sanità pubblica

## 1 Introduzione

In quanto strumento per la promozione della qualità<sup>1</sup> sulla formazione professionale di base, il piano di formazione per Addetta del settore alberghiero-economia domestica/Addetto del settore alberghiero-economia domestica con certificato federale di formazione pratica (CFP) descrive le competenze operative che le persone in formazione devono acquisire entro la fine della qualificazione. Al contempo, il piano di formazione sostiene i responsabili della formazione professionale nelle aziende di tirocinio, nelle scuole professionali e nei corsi interaziendali a pianificare e compiere la formazione.

Per le persone in formazione il piano di formazione costituisce uno strumento orientativo.

Il presente piano di formazione è il concetto pedagogico-professionale per la formazione professionale di base Addetta del settore alberghiero-economia domestica/Addetto del settore alberghiero-economia domestica con certificato federale di formazione pratica. Il piano di formazione comprende tre parti. Dapprima si illustrano le basi pedagogico-professionali nonché il profilo di qualificazione con i campi di competenze operative e le competenze operative. Per ogni competenza operativa si descrivono in dettaglio i singoli obiettivi di valutazione che ne derivano.

Durante la formazione professionale biennale tutte le persone in formazione sviluppano le competenze menzionate nei cinque campi di competenze operative dalla A alla E.

---

<sup>1</sup> Cfr. art. 12 cpv. 1 lett. c dell'ordinanza del 19 novembre 2003 sulla formazione professionale (OFPr) e art. 9 dell'ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione; ofor) Addetta alberghiero-economia domestica CFP/Addetto alberghiero-economia domestica CFP.

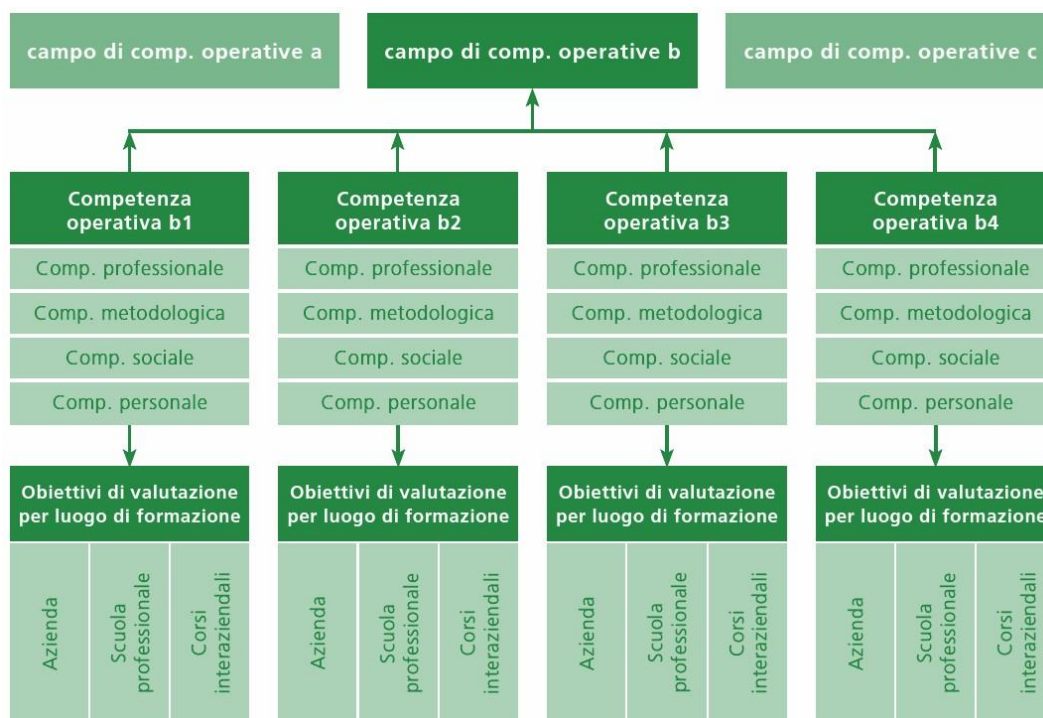
## 2 Fondamenti pedagogico-professionali

### 2.1 Introduzione sull'orientamento alle competenze operative

Il presente piano di formazione costituisce la base pedagogico-professionale della formazione professionale di base degli Addetti del settore alberghiero-economia domestica CFP. L'obiettivo della formazione professionale di base è la gestione competente di situazioni operative tipiche della professione. Per raggiungere questo obiettivo, la formazione le persone in formazione sviluppano durante la formazione le competenze operative descritte in questo piano di formazione. Tali competenze vanno intese e definite come standard minimi di formazione e definiscono il massimo che può essere verificato 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 Addetto del settore alberghiero-economia domestica CFP comprende cinque **campi di competenze operative** che descrivono e giustificano i campi d'intervento permettendo di distinguerli uno dall'altro.

Esempio: A Immagine e comunicazione

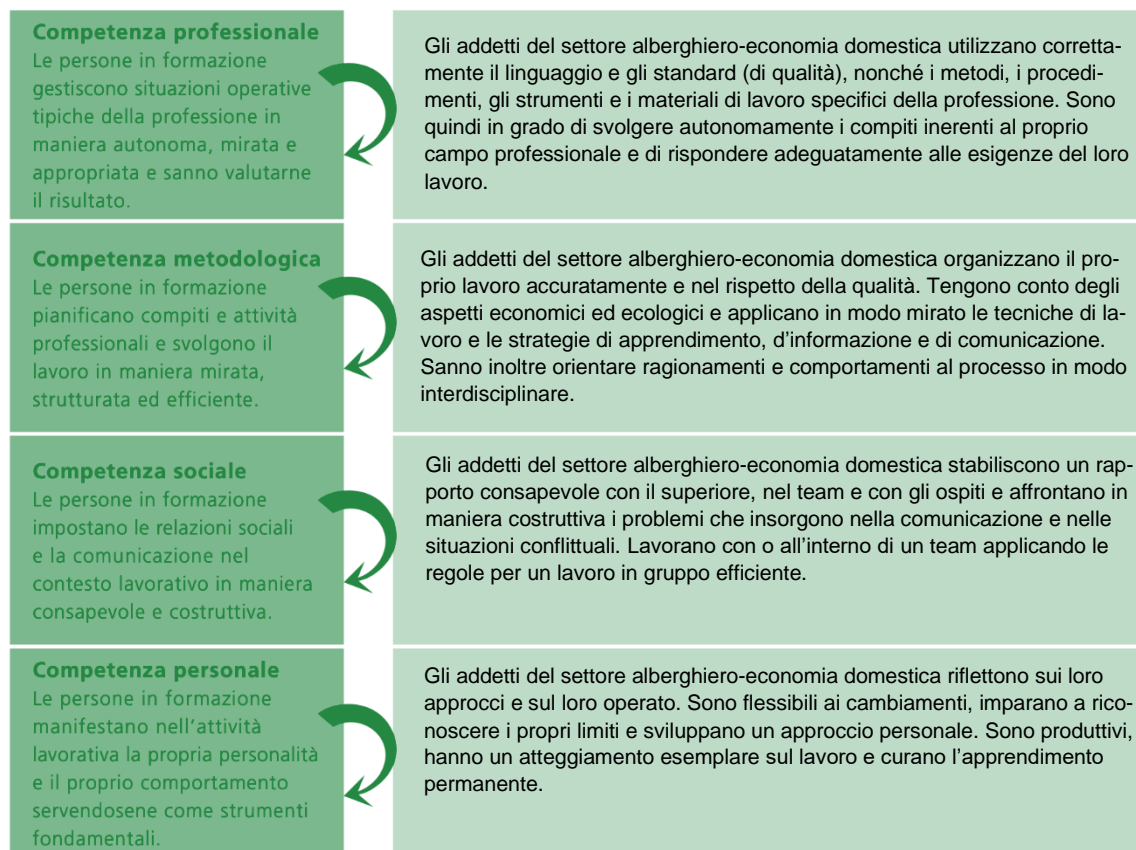
Ogni campo di competenze operative comprende un determinato numero di **competenze operative**. Nel campo di competenze operative «A Immagine e comunicazione» sono dunque raggruppate cinque competenze operative. Queste ultime sono costruite in modo tale da essere in grado di affrontare situazioni operative tipiche della professione. Ogni competenza operativa include le quattro dimensioni: competenza professionale, metodologica, sociale e personale (vedi 2.2); in quei contesti esse sono integrate negli obiettivi di valutazione.

Per garantire che l'azienda di tirocinio, 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 2.4).

## 2.2 Descrizione delle quattro dimensioni di ogni competenza operativa

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

### Competenza operativa



## 2.3 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. Ecco i vari livelli nel dettaglio:

Livello	Definizione	Descrizione
<b>C 1</b>	<b>Sapere</b>	Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica ripetono le nozioni apprese e le richiamano in situazioni simili. <i>Esempio: b2.2-SP Bevande e pietanze regionali e stagionali – Indicano il nome di bevande e pietanze regionali e stagionali. (C1)</i>
<b>C 2</b>	<b>Comprendere</b>	Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica spiegano, illustrano o descrivono le nozioni apprese con parole proprie. <i>Esempio: a2.2-SP Ospiti e tipi di clienti – Descrivono diversi tipi di ospiti e clienti. (C2)</i>
<b>C 3</b>	<b>Applicare</b>	Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica applicano le capacità/tecnologie apprese in diverse situazioni. <i>Esempio: a1.3-Az Comunicare – Comunicano in modo appropriato con ospiti, clienti, superiori e collaboratori. (C3)</i>
<b>C 4</b>	<b>Analizzare</b>	Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica analizzano una situazione complessa scomponendo i fatti in singoli elementi e individuando la relazione fra gli elementi e le caratteristiche strutturali. <i>Esempio: a2.2-Az Ospiti e tipi di clienti – Riconoscono le modalità comportamentali dei diversi tipi di ospiti e clienti. (C4)</i>
<b>C 5</b>	<b>Sintetizzare</b>	Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica combinano i singoli elementi di un fatto e li riuniscono per formare un insieme. <i>(Non figura nel presente piano di formazione)</i>
<b>C 6</b>	<b>Valutare</b>	Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica valutano un fatto più o meno complesso in base a determinati criteri. <i>(Non figura nel presente piano di formazione)</i>

## 2.4 Collaborazione tra i luoghi di formazione

Il coordinamento e la cooperazione tra i luoghi di formazione quanto a contenuti, modalità di lavoro, calendario e consuetudini della professione sono un presupposto importante per il successo della formazione professionale di base. Per tutta la durata della formazione, le persone in formazione vanno aiutata a mettere in relazione teoria e pratica. La collaborazione 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 dei contributi e altri luoghi di formazione. 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 tirocinio: nel sistema duale la formazione professionale pratica si svolge nell'azienda di tirocinio, 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 dell'educazione fisica;
- 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 descrive il profilo professionale, nonché le competenze operative da acquisire e il livello richiesto per la professione. Illustra quali sono le qualifiche che un'Addetta del settore alberghiero-economia domestica CFC o un Addetto del settore alberghiero-economia domestica CFC deve possedere per poter esercitare la professione in maniera competente al livello definito.

Oltre a descrivere le competenze operative, il profilo professionale funge anche da base per l'impostazione della procedura di qualificazione. Inoltre, è utile per classificare il titolo nel Quadro nazionale delle qualifiche per i titoli della formazione professionale (QNQ-FP) durante l'elaborazione del supplemento al certificato.

### 3.1 Profilo professionale

Il profilo professionale descrive il campo d'attività della professione di Addetta del settore alberghiero-economia domestica CFP/Addetto del settore alberghiero-economia domestica CFP, le principali competenze operative, l'esercizio della professione nonché l'importanza della professione per la società, l'economia, la natura e la cultura.

#### Campo d'attività

Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica forniscono ai propri ospiti e clienti servizi versatili nel settore alberghiero e dell'economia domestica. Lavorano presso aziende di alloggio come alberghi, pensioni e ostelli, nelle organizzazioni di assistenza sanitaria come ospedali e case per anziani oppure in altre imprese con ospiti e clienti. In relazione ai servizi proposti nella gastronomia, gli addetti del settore alberghiero-economia domestica servono ospiti e clienti: servono loro bevande e semplici pietanze. La pulizia di spazi e locali nonché la collaborazione nell'approvvigionamento di biancheria fanno parte dei loro altri compiti principali.

Gli ospiti e i clienti usufruiscono dei diversi servizi nel settore alberghiero e dell'economia domestica. Trovano spazi, locali e infrastruttura puliti, igienizzati e curati e la loro biancheria viene lavata secondo i requisiti richiesti.

Nelle loro aziende, gli addetti del settore alberghiero-economia domestica spesso lavorano nei team. I loro ospiti e clienti sono per esempio persone che frequentano aziende con un'offerta gastronomica, residenti di case per anziani e pazienti di ospedali.

#### Principali competenze operative

Per svolgere i servizi nel proprio campo di attività, gli addetti del settore alberghiero-economia domestica ricevono incarichi di lavoro concreti e chiare istruzioni da parte dei propri superiori e li eseguono. Nel campo della gastronomia preparano e servono bevande e pietanze semplici. Spesso impiegano macchine e attrezzature che puliscono dopo l'uso. Inoltre gli addetti del settore alberghiero-economia domestica collaborano nell'organizzazione di lavaggio delle stoviglie, nei lavori di pulizia e in lavanderia. Per gli addetti del settore alberghiero-economia domestica, macchine e apparecchiature hanno grande importanza nell'esercizio della professione: le puliscono e le predispongono per l'impiego.

Sostengono lo smaltimento ecocompatibile dei rifiuti, smistano materiali da riciclare. Spesso, nell'adempimento degli incarichi di lavoro, gli addetti del settore alberghiero-economia domestica sono confrontati con diverse direttive in materia di protezione ambientale, protezione della salute e sicurezza che rispettano e attuano coscientemente.

## **Esercizio della professione**

Di regola, gli addetti del settore alberghiero-economia domestica ricevono istruzioni e incarichi di lavoro chiari da parte dei propri superiori, che spesso svolgono all'interno di un team. Applicando metodi e tecniche per la pulizia, per la cura della biancheria come pure nel settore della gastronomia sono richieste flessibilità, accuratezza e abilità manuale.

L'orario di lavoro degli impiegati del settore alberghiero-economia domestica dipende dall'azienda, dagli incarichi di lavoro e dalle esigenze di ospiti e clienti. I loro interventi possono essere richiesti durante il giorno, negli orari di attività ridotta, il mattino presto, di notte e nei fine settimana.

## **Contributo della professione alla società, all'economia, alla natura e alla cultura**

Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica contribuiscono al benessere di ospiti e clienti fornendo loro i propri servizi. Favoriscono un soggiorno gradevole in un ambiente pulito, curato e sicuro. Prestazioni di pulizia e del servizio biancheria ben eseguite contribuiscono a conservare il valore di oggetti e tessuti, ma riguardano anche la manutenzione di macchine e apparecchiature.

Nell'adempimento dei propri servizi, gli addetti del settore alberghiero-economia domestica si attengono alle indicazioni dei propri superiori assicurando in tal modo un utilizzo efficiente di energia, acqua, detersivi e carburanti. Raccolgono e separano rifiuti. Separano in modo ecocompatibile le sostanze riciclabili. Gestiscono con particolare attenzione le risorse riducendo le influenze negative sull'ambiente in sintonia con gli obiettivi per uno sviluppo sostenibile.

Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica rispettano coscientemente le prescrizioni in materia di sicurezza sul lavoro e protezione della salute riducendo al minimo il pericolo di incidenti e i rischi per la salute.

## **Cultura generale**

La cultura generale trasmette competenze fondamentali per orientarsi nella vita personale e in società nonché per superare le sfide private e professionali.

### 3.2 Tabella delle competenze operative Addetti del settore alberghiero-economia domestica CFP

↓ Campi di competenze operative		Competenze operative →				
<b>A</b>	<b>Immagine e comunicazione</b>	a1 Curare la propria immagine nel settore alberghiero e dell'economia domestica	a2 Assistere ospiti e clienti nel settore alberghiero e dell'economia domestica	a3 Raccogliere e inoltrare i feedback di ospiti e clienti nel settore alberghiero e dell'economia domestica	a4 Registrare e inoltrare informazioni e dati nel settore alberghiero e dell'economia domestica	a5 Assistere ospiti e clienti con esigenze particolari
<b>B</b>	<b>Servizio di bevande e pietanze</b>	b1 Preparare bevande e pietanze e pulire le relative macchine e apparecchiature	b2 Servire bevande e pietanze	b3 Eseguire compiti nell'organizzazione di lavaggio delle stoviglie		
<b>C</b>	<b>Pulizia e allestimento di ambienti</b>	c1 Preparare e allestire ambienti nel settore alberghiero e dell'economia domestica	c2 Pulire ambienti nel settore alberghiero e dell'economia domestica e arredamenti e le macchine e le apparecchiature impiegate			
<b>D</b>	<b>Compiti nel ciclo della biancheria</b>	d1 Trattare la biancheria aziendale e dei clienti nel ciclo della biancheria	d2 Pulire macchine e apparecchiature della lavanderia			
<b>E</b>	<b>Implementazione delle procedure aziendali</b>	e1 Immagazzinare e smaltire derrate alimentari e merce nel settore alberghiero e dell'economia domestica	e2 Compilare e inoltrare i documenti per l'organizzazione aziendale nel settore alberghiero e dell'economia domestica	e3 Attuare misure in caso di eventi rilevanti per la sicurezza e la salute		

### **3.3 Livello richiesto per la professione**

Il livello richiesto per la professione è specificato nel piano di formazione insieme agli obiettivi di valutazione delle competenze operative nei tre luoghi di formazione. Oltre alle competenze operative, viene impartita la cultura generale secondo l'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006 sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base (RS 412.101.241).

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

In questo capitolo vengono descritte le competenze operative (raggruppate nei relativi campi) e gli obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione. Gli strumenti per la promozione della qualità riportati in allegato sono un sostegno alla realizzazione della formazione professionale di base e alla cooperazione fra i tre luoghi di formazione.

### Campo di competenze operative A: Immagine e comunicazione

I collaboratori influenzano in modo determinante l'atmosfera che regna in un'azienda e i suoi effetti verso l'esterno. Il comportamento e la presenza nei confronti di ospiti, clienti, superiori e collaboratori hanno un impatto sul loro benessere, sulla loro fiducia nonché sul clima aziendale. Di conseguenza, una presenza curata, l'immagine personale e un comportamento consapevole con ospiti e clienti sono elementi importanti per attuare la cultura aziendale.

Gli addetti del settore alberghiero-economia aziendale gestiscono ospiti e clienti in modo ospitale. Sono attenti affinché ospiti e clienti si sentano a proprio agio, comunicano in modo appropriato rispettando le buone forme comportamentali.

Per soddisfare ospiti e clienti, gli addetti del settore alberghiero-economia domestica si informano sui rispettivi desideri concernenti l'offerta di bevande e pietanze. Accolgono i feedback relativi all'offerta e ai servizi prestati e li inoltrano al servizio competente.

### Competenza operativa a1: Curare la propria immagine nel settore alberghiero e dell'economia domestica

Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica sono consapevoli che la loro presenza, il loro comportamento e il loro modo di comunicare hanno un impatto verso l'esterno e influenzano il benessere di ospiti e clienti. Per questo motivo sono attenti a comportarsi in modo appropriato e a prendersi cura del proprio aspetto.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<b>a1.1-Az Presenza curata</b> Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica si presentano in modo curato nei confronti di ospiti, clienti, superiori e collaboratori. Rispettano le direttive aziendali in materia di igiene personale. (C3)	<b>a1.1-SP Presenza curata</b> Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica spiegano importanza, aspetti e regole della presenza personale, dell'igiene personale e le applicano con l'aiuto di esempi. (C3)	<b>a1.1-CI Presenza curata</b> Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica rispettano le direttive in materia di igiene personale. (C3)
<b>a1.2-Az Impatto e comportamento</b> Valutano in modo realistico le conseguenze del proprio comportamento e dell'impatto nei confronti di ospiti, clienti, superiori e collaboratori. (C3)	<b>a1.2-SP Impatto e comportamento</b> Riflettono il proprio comportamento e l'impatto nei confronti di ospiti, clienti, superiori e collaboratori. (C3)	

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p><b>a1.3-Az Comunicare</b>            Comunicano in modo appropriato con ospiti, clienti, superiori e collaboratori. (C3)</p>	<p><b>a1.3-SP Comunicare</b>            Spiegano le regole della comunicazione e le applicano con l'aiuto di esempi. (C3)</p>	<p><b>a1.3-CI Comunicare</b>            Con l'aiuto di giochi di ruolo oppure di esercizi pratici applicano le regole della comunicazione con ospiti, clienti, superiori e collaboratori. (C3)</p>
<p><b>a1.4-Az Mezzi di informazione e comunicazione</b>            Comunicano con i mezzi di informazione e comunicazione presenti nell'azienda secondo le direttive aziendali. (C3)</p>	<p><b>a1.4-SP Mezzi di informazione e comunicazione</b>            Comunicano con diversi mezzi di informazione e comunicazione. (C3)</p>	

**Competenza operativa a2: Assistere ospiti e clienti nel settore alberghiero e dell'economia domestica**

Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica accolgono ospiti e clienti, si informano sui rispettivi desideri e forniscono secondo le direttive i servizi richiesti.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p><b>a2.1-Az Esigenze di ospiti e clientela</b>            Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica accolgono ospiti e clienti e si informano sui rispettivi desideri. (C3)</p>	<p><b>a2.1-SP Esigenze di ospiti e clientela</b>            Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica rilevano in modo sistematico desideri e aspettative di ospiti e clienti. (C3)</p>	<p><b>a2.1-CI Esigenze di ospiti e clientela</b>            Con l'aiuto di giochi di ruolo o di esercizi pratici, gli addetti del settore alberghiero-economia domestica si informano sui desideri di ospiti e clienti. (C3)</p>
<p><b>a2.2-Az Tipi di ospiti e clienti</b>            Riconoscono le modalità comportamentali dei diversi tipi di ospiti e clienti. (C4)</p>	<p><b>a2.2-SP Tipi di ospiti e clienti</b>            Descrivono diversi tipi di ospiti e clienti. (C2)</p>	
<p><b>a2.3-Az Orientamento dei servizi</b>            Forniscono i propri servizi a ospiti e clienti in modo adeguato e appropriato al destinatario e li orientano verso i rispettivi desideri. (C3)</p>		<p><b>a2.3-CI Orientamento dei servizi</b>            Con l'aiuto di giochi di ruolo o di esercizi pratici, forniscono i propri servizi a ospiti e clienti in modo adeguato e appropriato al destinatario e li orientano verso i rispettivi desideri. (C3)</p>

**Competenza operativa a3: Raccogliere e inoltrare i feedback di ospiti e clienti nel settore alberghiero e dell'economia domestica**

Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica accettano i feedback di ospiti e clienti e li inoltrano al servizio competente. Si attengono alla protezione dei dati e all'obbligo di discrezione.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p><b>a3.1-Az Feedback</b>            Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica accettano i feedback di ospiti e clienti e agiscono secondo le direttive aziendali. (C3)</p>	<p><b>a3.1-SP Feedback</b>            Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica attuano le regole per gestire i feedback di ospiti e clienti con l'aiuto di esempi. (C3)</p>	<p><b>a3.1-CI Feedback</b>            Con l'aiuto di giochi di ruolo, gli addetti del settore alberghiero-economia domestica svolgono colloqui relativi ai feedback di ospiti e clienti. (C3)</p>
<p><b>a3.2-Az Situazioni di comunicazione e conflitto</b>            Nelle situazioni di comunicazione e conflitto reagiscono secondo le direttive aziendali. (C3)</p>	<p><b>a3.2-SP Situazioni di comunicazione e conflitto</b>            Nelle situazioni di comunicazione e conflitto applicano modalità comportamentali e metodi appropriati alla situazione con l'aiuto di esempi. (C3)</p>	<p><b>a3.2-CI Situazioni di comunicazione e conflitto</b>            Con l'aiuto di esercizi pratici, gestiscono situazioni di comunicazione e conflitto attuando modalità comportamentali appropriate alla situazione. (C3)</p>
<p><b>a3.3-Az Obbligo di discrezione e protezione dei dati</b>            Seguono le direttive aziendali per gestire con riservatezza informazioni, dati e l'obbligo di discrezione. (C3)</p>	<p><b>a3.3-SP Obbligo di discrezione e protezione dei dati</b>            Con l'aiuto di esempi, applicano le direttive giuridiche per gestire con riservatezza informazioni, dati e l'obbligo di discrezione. (C3)</p>	

**Competenza operativa a4: Registrare e inoltrare informazioni e dati nel settore alberghiero e dell'economia domestica**

Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica eseguono secondo istruzioni i lavori amministrativi fondamentali e registrano dati secondo l'incarico di lavoro.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p><b>a4.1-Az Lavori amministrativi</b>            Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica eseguono i lavori amministrativi fondamentali secondo le direttive aziendali. (C3)</p>	<p><b>a4.1-SP Lavori amministrativi</b>            Con l'aiuto di esempi, gli addetti del settore alberghiero-economia domestica spiegano i lavori amministrativi fondamentali. (C2)</p>	<p><b>a4.1-CI Lavori amministrativi</b>            Con l'aiuto di esercizi pratici, gli addetti del settore alberghiero-economia domestica eseguono i lavori amministrativi fondamentali. (C3)</p>
<p><b>a4.2-Az Registrazione di dati</b>            Registrano dati e informazioni con l'aiuto dei mezzi ausiliari aziendali e li inoltrano. (C3)</p>	<p><b>a4.2-SP Registrazione di dati</b>            Per gestire gli incarichi di lavoro impiegano mezzi ausiliari appropriati. (C3)</p>	<p><b>a4.2-CI Registrazione di dati</b>            Con l'aiuto di esercizi pratici, impiegano mezzi ausiliari appropriati per gestire gli incarichi di lavoro. (C3)</p>

**Competenza operativa a5: Assistere ospiti e clienti con esigenze particolari**

Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica forniscono sostegno a ospiti e clienti con esigenze particolari e, nelle situazioni d'emergenza, reagiscono secondo le direttive.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p><b>a5.1-Az Eseguire misure di sostegno</b>            Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica eseguono misure di sostegno in caso di ospiti e clienti con esigenze particolari. (C3)</p>	<p><b>a5.1-SP Eseguire misure di sostegno</b>            Con l'aiuto di esempi, gli addetti del settore alberghiero-economia domestica spiegano i principi relativi alla gestione di persone che necessitano di un sostegno. (C3)</p>	
<p><b>a5.2-Az Situazioni d'emergenza</b>            Nelle situazioni d'emergenza reagiscono in modo appropriato e chiedono aiuto. (C3)</p>	<p><b>a5.2-SP Situazioni d'emergenza</b>            Con l'aiuto di esempi mostrano possibili misure da applicare in situazioni d'emergenza. (C3)</p>	

**Campo di competenze operative B: Servizio di bevande e pietanze**

Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica preparano bevande e pietanze e le servono a ospiti e clienti. Secondo istruzioni apparecchiano tavoli e buffet per gli eventi.  
 Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica puliscono le macchine e le apparecchiature utilizzate e, se necessario, provvedono a farle riparare. Secondo le direttive svolgono le fasi di lavoro dell'organizzazione di lavaggio delle stoviglie.

**Competenza operativa b1: Preparare bevande e pietanze e pulire le relative macchine e apparecchiature**

Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica preparano bevande e pietanze per ospiti e clienti e apparecchiano tavoli e buffet. Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica utilizzano le macchine e le apparecchiature necessarie in relazione al servizio di bevande e pietanze. Dopo il loro impiego, le puliscono. Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica segnalano al servizio competente i difetti di macchine e apparecchiature.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p><b>b1.1-Az Disporre bevande e pietanze</b>                      Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica dispongono bevande e pietanze nel rispetto delle risorse secondo direttive, attuano standard di qualità e direttive aziendali e preparano bevande e pietanze. (C3)</p>	<p><b>b1.1-SP Disporre bevande e pietanze</b>                      Con l'aiuto di esempi, gli addetti del settore alberghiero-economia domestica descrivono le regole per la disposizione di bevande e pietanze. (C2)</p>	<p><b>b1.1-CI Disporre bevande e pietanze</b>                      Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica dispongono bevande e pietanze nel rispetto delle risorse secondo direttive, attuano standard di qualità e preparano bevande e pietanze. (C3)</p>
<p><b>b1.2-Az Apparecchiare tavoli e buffet</b>                      Apparecchiano tavoli e buffet secondo le direttive aziendali. (C3)</p>	<p><b>b1.2-SP Apparecchiare tavoli e buffet</b>                      Spiegano le regole fondamentali per apparecchiare diversi tipi di tavoli e buffet e le spiegano con l'aiuto di esempi. (C3)</p>	<p><b>b1.2-CI Apparecchiare tavoli e buffet</b>                      Con l'aiuto di esercizi pratici, apparecchiano tavoli e buffet. (C3)</p>
<p><b>b1.3-Az Direttive e raccomandazioni concernenti bevande e pietanze</b>                      Attuano direttive, raccomandazioni e misure aziendali in materia di igiene, sicurezza sul lavoro e protezione della salute in relazione al servizio di bevande e pietanze. (C3)</p>	<p><b>b1.3-SP Direttive e raccomandazioni concernenti bevande e pietanze</b>                      Con l'aiuto di esempi, mostrano direttive e raccomandazioni in materia di igiene, sicurezza sul lavoro e protezione della salute in relazione al servizio di bevande e pietanze. (C3)</p>	<p><b>b1.3-CI Direttive raccomandazioni concernenti bevande e pietanze</b>                      Attuano direttive, raccomandazioni e misure in materia di igiene, sicurezza sul lavoro e protezione della salute in relazione al servizio di bevande e pietanze. (C3)</p>

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<b>b1.4-Az Preparare bevande</b> Preparano bevande. (C3)	<b>b1.4-SP Preparare bevande</b> Tramite un appropriato linguaggio professionale spiegano le esigenze richieste alla preparazione di diverse bevande. (C2)	<b>b1.4-CI Preparare bevande</b> Preparano bevande. (C3)
<b>b1.5-Az Utilizzo di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze</b> Utilizzano macchine e apparecchiature per la mescita di bevande e la distribuzione di pietanze. (C3)	<b>b1.5-SP Utilizzo di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze</b> Spiegano funzionamento e impiego di macchine e apparecchiature per la mescita di bevande e la distribuzione di pietanze. (C2)	<b>b1.5-CI Utilizzo di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze</b> Con l'aiuto di esercizi pratici, utilizzano macchine e apparecchiature per la mescita di bevande e la distribuzione di pietanze. (C3)
<b>b1.6-Az Pulizia di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze</b> Puliscono macchine e apparecchiature per la mescita di bevande e la distribuzione di pietanze. (C3)	<b>b1.6-SP Pulizia di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze</b> Descrivono la pulizia di macchine e apparecchiature per la mescita di bevande e la distribuzione di pietanze. (C2)	<b>b1.6-CI Pulizia di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze</b> Puliscono macchine e apparecchiature per la mescita di bevande e la distribuzione di pietanze. (C3)
<b>b1.7-Az Riparazione di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze</b> Segnalano al servizio competente i difetti riscontrati su macchine e apparecchiature per la mescita di bevande e la distribuzione di pietanze. (C3)		

**Competenza operativa b2: Servire bevande e pietanze**

Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica impiegano, secondo direttive e a dipendenza dell'evento, diversi tipi di servizio, regole per il servizio e sistemi per la distribuzione di pietanze. Hanno conoscenze basilari su bevande e pietanze regionali e stagionali nonché su forme dietetiche, intolleranze e allergie alimentari. Applicano queste conoscenze nel servizio.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p><b>b2.1-B Tipi di servizio e regole del servizio</b>            Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica attuano secondo direttive aziendali le regole del servizio e i sistemi di distribuzione delle pietanze per diversi tipi di servizio. (C3)</p>	<p><b>b2.1-SP Tipi di servizio e regole del servizio</b>            Con l'aiuto di esempi, gli addetti del settore alberghiero-economia domestica spiegano i tipi di servizio, le regole del servizio, le procedure di servizio e i sistemi di distribuzione delle pietanze. (C2)</p>	<p><b>b2.1-CI Tipi di servizio e regole del servizio</b>            Con l'aiuto di esercizi pratici, gli addetti del settore alberghiero-economia domestica applicano le regole del servizio, le procedure di servizio e i tipi di servizio. (C3)</p>
	<p><b>b2.2-SP Bevande e pietanze regionali e stagionali</b>            Indicano il nome di bevande e pietanze regionali e stagionali. (C1)</p>	
	<p><b>b2.3-SP Forme dietetiche, intolleranze e allergie</b>            Distinguono diverse forme dietetiche, intolleranze e allergie alimentari. (C4)</p>	

**Competenza operativa b3: Eseguire compiti nell'organizzazione di lavaggio delle stoviglie**

Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica svolgono le attività del ciclo di lavaggio delle stoviglie applicando le conoscenze relative a materiali, detersivi per lavastoviglie e per la pulizia, macchine e apparecchiature.

Il corretto dosaggio di detersivi per lavare le stoviglie e per la pulizia è indispensabile ai fini di un risultato igienico e della protezione di risorse e ambiente. Macchine, apparecchiature, spazi e locali vengono puliti regolarmente secondo direttive.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p><b>b3.1-Az Fasi di lavoro del ciclo di lavaggio delle stoviglie</b>            Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica attuano le fasi di lavoro nel ciclo di lavaggio delle stoviglie. (C3)</p>	<p><b>b3.1-SP Fasi di lavoro del ciclo di lavaggio delle stoviglie</b>            Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica spiegano le fasi di lavoro del ciclo di lavaggio delle stoviglie. (C2)</p>	<p><b>b3.1-CI Fasi di lavoro del ciclo di lavaggio delle stoviglie</b>            Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica attuano le fasi di lavoro nel ciclo di lavaggio delle stoviglie. (C3)</p>
<p><b>b3.2-Az Materiali, detersivi per lavare le stoviglie e per la pulizia</b>            Nell'organizzazione del lavaggio delle stoviglie impiegano secondo istruzioni i detersivi per lavare le stoviglie e per la pulizia nel rispetto delle risorse. (C3)</p>	<p><b>b3.2-SP Materiali, detersivi per lavare le stoviglie e per la pulizia</b>            Con l'aiuto di esempi spiegano le proprietà dei materiali e descrivono il corretto dosaggio dei detersivi nell'organizzazione del lavaggio delle stoviglie. (C2)</p>	<p><b>b3.2-CI Materiali, detersivi per lavare le stoviglie e per la pulizia</b>            Nell'organizzazione del lavaggio delle stoviglie impiegano i detersivi appropriati nel rispetto delle risorse. (C3)</p>
<p><b>b3.3-Az Macchine e apparecchiature per l'organizzazione del lavaggio delle stoviglie</b>            Utilizzano e puliscono macchine e apparecchiature nell'organizzazione del lavaggio delle stoviglie. (C3)</p>	<p><b>b3.3-SP Macchine e apparecchiature per l'organizzazione del lavaggio delle stoviglie</b>            Spiegano le basi relative alla funzione di macchine e apparecchiature nell'organizzazione del lavaggio delle stoviglie. (C2)</p>	<p><b>b3.3-CI Macchine e apparecchiature per l'organizzazione del lavaggio delle stoviglie</b>            Utilizzano e puliscono macchine e apparecchiature nell'organizzazione del lavaggio delle stoviglie. (C3)</p>

**Campo di competenze operative C: Pulizia e allestimento di ambienti**

Affinché le persone si sentano a proprio agio in spazi e locali, è importante che questi siano puliti e curati. Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica puliscono spazi, locali e strutture, allestiscono decorazioni e se ne prendono cura secondo direttive. I requisiti igienici e l'efficienza assumono un ruolo centrale. Per soddisfare questi requisiti sono necessarie conoscenze e attitudini nella gestione di macchine, apparecchiature e materiali diversi.

**Competenza operativa c1: Preparare e allestire ambienti nel settore alberghiero e dell'economia domestica**

Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica preparano, secondo l'ordine di lavoro, spazi e locali per diversi tipi di utilizzo, li decorano secondo direttive e in base alle richieste di ospiti e clienti. Prestano attenzione affinché gli elementi decorativi impiegati siano sicuri, igienizzati e impeccabili e che vengano puliti regolarmente.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p><b>c1.1-Az Arredare spazi e locali</b>                      Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica arredano spazi e locali in funzione dell'utilizzo e dei clienti oppure li preparano per l'utilizzo richiesto secondo le direttive aziendali. (C3)</p>	<p><b>c1.1-SP Arredare spazi e locali</b>                      Con l'aiuto di esempi, gli addetti del settore alberghiero-economia domestica descrivono l'importanza degli elementi di arredamento. (C2)</p>	<p><b>c1.1-CI Arredare spazi e locali</b>                      Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica arredano spazi e locali in funzione dell'utilizzo e dei clienti oppure li preparano per l'utilizzo richiesto secondo le direttive. (C3)</p>
<p><b>c1.2-Az Disporre e decorare spazi, locali e tavoli</b>                      Dispongono e decorano secondo direttive aziendali spazi, locali e tavoli per diversi scopi. (C3)</p>	<p><b>c1.2-SP Disporre e decorare spazi, locali e tavoli</b>                      Conoscono i principi per la decorazione di spazi, locali e tavoli e, con l'aiuto di esempi, li applicano. (C3)</p>	<p><b>c1.2-CI Disporre e decorare spazi, locali e tavoli</b>                      Dispongono e decorano secondo direttive spazi, locali e tavoli per diversi scopi. (C3)</p>
<p><b>c1.3-Az Cura di piante, fiori recisi ed elementi decorativi</b>                      Si prendono cura di piante, fiori recisi ed elementi decorativi nel rispetto delle risorse. (C3)</p>	<p><b>c1.3-SP Cura di piante, fiori recisi ed elementi decorativi</b>                      Con l'aiuto di esempi, spiegano le regole fondamentali per la cura di piante, fiori recisi ed elementi decorativi. (C2)</p>	<p><b>c1.3-CI Cura di piante, fiori recisi ed elementi decorativi</b>                      Si prendono cura di piante, fiori recisi ed elementi decorativi nel rispetto delle risorse. (C3)</p>

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p><b>c1.4-Az Direttive e raccomandazioni per l'arredamento di spazi e locali</b>            Attuano direttive, raccomandazioni e direttive aziendali in materia di igiene, sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione ambientale in relazione all'arredamento di spazi e locali. (C3)</p>	<p><b>c1.4-SP Direttive e raccomandazioni per l'arredamento di spazi e locali</b>            Con l'aiuto di esempi, presentano direttive e raccomandazioni in materia di igiene, sicurezza sul lavoro e protezione della salute in relazione all'arredamento di spazi e locali. (C3)</p>	<p><b>c1.4-CI Direttive e raccomandazioni per l'arredamento di spazi e locali</b>            Attuano direttive, raccomandazioni e misure in materia di igiene, sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione ambientale in relazione all'arredamento di spazi e locali. (C3)</p>

**Competenza operativa c2: Pulire ambienti nel settore alberghiero e dell'economia domestica e arredamenti e le macchine e le apparecchiature impiegate**

Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica puliscono e disinfettano spazi, locali e strutture nel proprio campo di lavoro secondo i metodi predefiniti. Sono attenti alle direttive, alle raccomandazioni e alle direttive aziendali in materia di sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione ambientale. Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica verificano l'integrità, la pulizia e la funzionalità di spazi, locali e strutture sulla base di strumenti per il controllo predefiniti. Per la pulizia impiegano le macchine e le apparecchiature necessarie prestando attenzione a utilizzarle secondo le direttive. Provvedono affinché siano sempre mantenute in buone condizioni e segnalano i danni al servizio competente.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
	<p><b>c2.1-SP Pulizia di spazi e locali</b>            Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica descrivono gli obiettivi della pulizia di spazi e locali e, con l'aiuto di esempi, spiegano i metodi, i sistemi e i tipi di pulizia. (C2)</p>	
<p><b>c2.2-Az Pulizia di spazi, locali e strutture</b>            Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica eseguono secondo le direttive aziendali e nel rispetto delle risorse la pulizia visiva, quella di manutenzione, quella intermedia e quella di fondo nonché le disinfezioni di spazi e locali. (C3)</p>	<p><b>c2.2-SP Pulizia di spazi, locali e strutture</b>            Distinguono i materiali e attribuiscono i metodi di pulizia e i prodotti al corrispondente tipo di pulizia o alla disinfezione. (C4)</p>	<p><b>c2.2-CI Pulizia di spazi, locali e strutture</b>            Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica eseguono secondo le direttive e nel rispetto delle risorse la pulizia visiva, quella di manutenzione, quella intermedia e quella di fondo nonché le disinfezioni di spazi e locali. (C3)</p>
<p><b>c2.3-Az Strumenti per il controllo della pulizia</b>            Verificano secondo le direttive aziendali e con l'aiuto di strumenti per il controllo della pulizia, l'integrità, la pulizia e la funzionalità di spazi e locali. (C3)</p>	<p><b>c2.3-SP Strumenti per il controllo della pulizia</b>            Confrontano strumenti per il controllo impiegati per il controllo della pulizia di spazi, locali e strutture. (C4)</p>	<p><b>c2.3-CI Strumenti per il controllo della pulizia</b>            Con l'aiuto di strumenti per il controllo, verificano l'integrità, la pulizia e la funzionalità di spazi e locali. (C3)</p>

<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
<p><b>c2.4-Az Direttive e raccomandazioni per la pulizia</b>            Attuano direttive, le raccomandazioni e le direttive aziendali in materia di igiene, sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione ambientale in relazione alla pulizia di spazi, locali e strutture. (C3)</p>	<p><b>c2.4-SP Direttive e raccomandazioni per la pulizia</b>            Con l'aiuto di esempi, presentano direttive e raccomandazioni in materia di igiene, sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione ambientale in relazione alla pulizia di spazi, locali e strutture. (C3)</p>	<p><b>c2.4-CI Direttive e raccomandazioni per la pulizia</b>            Attuano direttive, raccomandazioni e misure in materia di igiene, sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione ambientale in relazione alla pulizia di spazi, locali e strutture. (C3)</p>
<p><b>c2.5-Az Utilizzo di macchine e apparecchiature per la pulizia</b>            Utilizzano e impiegano secondo le direttive aziendali macchine, apparecchiature e materiale aziendale. (C3)</p>	<p><b>c2.5-SP Utilizzo di macchine e apparecchiature per la pulizia</b>            Spiegano il funzionamento e l'impiego di macchine, apparecchiature e materiale aziendale. (C2)</p>	<p><b>c2.5-CI Utilizzo di macchine e apparecchiature per la pulizia</b>            Utilizzano e impiegano secondo le direttive macchine, apparecchiature e materiale aziendale. (C3)</p>
<p><b>c2.6-Az Impiego di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione</b>            Impiegano in modo ecologico ed economico secondo le direttive aziendali i prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione. (C3)</p>	<p><b>c2.6-SP Impiego di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione</b>            Nominano le proprietà e spiegano quali sono i campi d'impiego dei prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione. (C2)</p>	<p><b>c2.6-CI Impiego di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione</b>            Impiegano in modo ecologico ed economico i prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione. (C3)</p>
<p><b>c2.7-Az Dosaggio di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione</b>            Dosano i prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione secondo le direttive aziendali nel rispetto delle risorse. (C3)</p>	<p><b>c2.7-SP Dosaggio di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione</b>            Con l'aiuto di esempi spiegano i diversi sistemi di dosaggio e li applicano. (C3)</p>	<p><b>c2.7-CI Dosaggio di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione</b>            Dosano i prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione secondo le direttive nel rispetto delle risorse. (C3)</p>
<p><b>c2.8-Az Pulizia e manutenzione di macchine e apparecchiature</b>            Puliscono macchine e apparecchiature e provvedono alla loro manutenzione secondo le direttive aziendali. (C3)</p>	<p><b>c2.8-SP Pulizia e manutenzione di macchine e apparecchiature</b>            Con l'aiuto di esempi, descrivono la pulizia e la manutenzione di macchine e apparecchiature. (C2)</p>	<p><b>c2.8-CI Pulizia e manutenzione di macchine e apparecchiature</b>            Puliscono macchine e apparecchiature e provvedono alla loro manutenzione secondo le direttive. (C3)</p>
<p><b>c2.9-Az Riconoscere guasti e difetti a macchine e apparecchiature</b>            Segnalano guasti e difetti, rilevano i danni a macchine e apparecchiature e inoltrano le segnalazioni al servizio competente. (C3)</p>		

**Campo di competenze operative D: Compiti nel ciclo della biancheria**

Il ciclo della biancheria comprende il trattamento e la preparazione della biancheria dell'azienda e quella dei clienti. Con l'aiuto di lavatrici, apparecchiature, detersivi e prodotti ausiliari, gli addetti del settore alberghiero-economia domestica lavano la biancheria sporca e la preparano per l'ulteriore impiego igienico. Puliscono le macchine e le apparecchiature impiegate e, se necessario, assicurano che vengono riparate. Nel garantire l'approvvigionamento della biancheria, gli addetti del settore alberghiero-economia domestica considerano l'efficienza dal punto di vista dell'energia e delle risorse, gli aspetti economici nonché la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute.

**Competenza operativa d1: Trattare la biancheria aziendale e dei clienti nel ciclo della biancheria**

Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica eseguono i lavori nel ciclo della biancheria. Selezionano la biancheria in base all'etichettatura di manutenzione, al tipo di trattamento e preparazione, al colore e al grado di sporcizia compreso il pretrattamento. Eseguono secondo le direttive le ulteriori fasi del ciclo della biancheria. Prestano particolare attenzione alla biancheria infetta rispettando le relative prescrizioni in materia di igiene durante il trattamento.

Nel ciclo della biancheria gli addetti del settore alberghiero-economia domestica rispettano le direttive, le raccomandazioni e le direttive aziendali nonché le misure in materia di igiene, sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione ambientale.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
	<p><b>d1.1-SP Importanza della biancheria pulita</b>                      Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica spiegano l'importanza della biancheria pulita per tutta l'azienda. (C2)</p>	
	<p><b>d1.2-SP Proprietà dei tessuti</b>                      Spiegano le proprietà dei tessuti. (C2)</p>	
<p><b>d1.3-Az Selezione della biancheria</b>                      Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica selezionano la biancheria dell'azienda e quella dei clienti secondo il tipo di trattamento e preparazione, colore e grado di sporcizia. (C3)</p>	<p><b>d1.3-SP Selezione della biancheria</b>                      Dalle informazioni presenti sulle etichette di manutenzione e cura ricavano il trattamento appropriato al materiale. (C3)</p>	<p><b>d1.3-CI Selezione della biancheria</b>                      Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica selezionano la biancheria dell'azienda e quella dei clienti secondo il tipo di trattamento e preparazione, colore e grado di sporcizia. (C3)</p>
<p><b>d1.4-Az Ergonomia nel ciclo della biancheria</b>                      Svolgono in modo ergonomico i compiti nel ciclo della biancheria. (C3)</p>	<p><b>d1.4-SP Ergonomia nel ciclo della biancheria</b>                      Con l'aiuto di esempi, riconoscono e giustificano le caratteristiche del lavoro ergonomico in relazione al ciclo della biancheria. (C4)</p>	<p><b>d1.4-CI Ergonomia nel ciclo della biancheria</b>                      Svolgono in modo ergonomico i compiti nel ciclo della biancheria. (C3)</p>

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p><b>d1.5-Az Trattamento della biancheria</b>            Trattano la biancheria secondo le direttive aziendali e la preparano pronta per l'armadio. (C3)</p>	<p><b>d1.5-SP Trattamento della biancheria</b>            Con l'aiuto di esempi, spiegano il ciclo della biancheria. (C2)</p>	<p><b>d1.5-CI Trattamento della biancheria</b>            Trattano la biancheria secondo le direttive e la preparano pronta per l'armadio. (C3)</p>
<p><b>d1.6-Az Manutenzione della biancheria</b>            Eseguono semplici lavori di manutenzione dei tessuti. (C3)</p>		<p><b>d1.6-CI Manutenzione della biancheria</b>            Eseguono semplici lavori di manutenzione dei tessuti. (C3)</p>
<p><b>d1.7-Az Biancheria infetta</b>            Secondo istruzioni preparano la biancheria infetta per il programma di lavaggio e attuano le prescrizioni in materia di igiene. (C3)</p>	<p><b>d1.7-SP Biancheria infetta</b>            Riconoscono i rischi della biancheria infetta nonché le regole valide in materia di igiene. (C4)</p>	<p><b>d1.7-CI Biancheria infetta</b>            Secondo istruzioni preparano la biancheria infetta per il programma di lavaggio e attuano le prescrizioni in materia di igiene. (C3)</p>
<p><b>d1.8-Az Direttive e raccomandazioni per trattare la biancheria</b>            Attuano direttive, raccomandazioni e misure aziendali in materia di igiene, sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione ambientale in relazione al trattamento della biancheria. (C3)</p>	<p><b>d1.8-SP Direttive e raccomandazioni per trattare la biancheria</b>            Con l'aiuto di esempi, presentano direttive e raccomandazioni in materia di igiene, sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione ambientale in relazione al trattamento della biancheria. (C3)</p>	<p><b>d1.8-CI Direttive e raccomandazioni per trattare la biancheria</b>            Attuano direttive, raccomandazioni e misure in materia di igiene, sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione ambientale in relazione al trattamento della biancheria. (C3)</p>

**Competenza operativa d2: Pulire macchine e apparecchiature della lavanderia**

Per svolgere i diversi compiti nel ciclo della biancheria, gli addetti del settore alberghiero-economia domestica impiegano secondo direttive le macchine e le apparecchiature necessarie. Dosano detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio secondo le direttive allo scopo di preservare tessuti e ambiente. Una volta conclusi i lavori nel ciclo della biancheria, gli addetti del settore alberghiero-economia domestica puliscono le macchine e le apparecchiature della lavanderia impiegate. Provvedono affinché siano sempre mantenute in buono stato e segnalano i danneggiamenti.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p><b>d2.1-Az Impiego di macchine e apparecchiature nel ciclo della biancheria</b>            Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica impiegano macchine e apparecchiature secondo le direttive aziendali. (C3)</p>	<p><b>d2.1-SP Impiego di macchine e apparecchiature nel ciclo della biancheria</b>            Con l'aiuto di esempi, gli addetti del settore alberghiero-economia domestica spiegano l'impiego e il funzionamento di macchine e apparecchiature. (C2)</p>	<p><b>d2.1-CI Impiego di macchine e apparecchiature nel ciclo della biancheria</b>            Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica impiegano macchine e apparecchiature secondo direttive. (C3)</p>
<p><b>d2.2-Az Dosaggio e impiego di detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio</b>            Dosano detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio secondo le direttive aziendali nel rispetto delle risorse. (C3)</p>	<p><b>d2.2-SP Dosaggio e impiego di detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio</b>            Con l'aiuto di esempi, spiegano l'impiego di detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio e descrivono l'utilizzo di diversi sistemi di dosaggio. (C3)</p>	<p><b>d2.2-CI Dosaggio e impiego di detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio</b>            Dosano detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio secondo direttive nel rispetto delle risorse. (C3)</p>
<p><b>d2.3-Az Direttive e raccomandazioni per gestire macchine e apparecchiature della lavanderia, detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio</b>            Attuano direttive, raccomandazioni e misure aziendali in materia di igiene, sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione ambientale in relazione a macchine, apparecchiature, detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio nel ciclo della biancheria. (C3)</p>	<p><b>d2.3-SP Direttive e raccomandazioni per gestire macchine e apparecchiature della lavanderia, detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio</b>            Conoscono direttive e raccomandazioni in materia di igiene, sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione ambientale in relazione a macchine, apparecchiature, detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio nel ciclo della biancheria. Le attuano con l'aiuto di esempi. (C3)</p>	<p><b>d2.3-CI Direttive e raccomandazioni per gestire macchine e apparecchiature della lavanderia, detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio</b>            Attuano direttive, raccomandazioni e misure in materia di igiene, sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione ambientale in relazione a macchine, apparecchiature, detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio nel ciclo della biancheria. (C3)</p>

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p><b>d2.4-Az Pulizia e manutenzione di macchine e apparecchiature nel ciclo della biancheria</b>            Puliscono macchine, apparecchiature e provvedono alla loro manutenzione secondo le direttive aziendali. (C3)</p>	<p><b>d2.4-SP Pulizia e manutenzione di macchine e apparecchiature nel ciclo della biancheria</b>            Con l'aiuto di esempi, descrivono la pulizia e la manutenzione di macchine e apparecchiature. (C2)</p>	<p><b>d2.4-CI Pulizia e manutenzione di macchine e apparecchiature nel ciclo della biancheria</b>            Puliscono macchine, apparecchiature e provvedono alla loro manutenzione secondo le direttive. (C3)</p>
<p><b>d2.5-Az Riconoscere guasti e difetti a macchine e apparecchiature nel ciclo della biancheria</b>            Segnalano guasti e difetti, rilevano danni a macchine e apparecchiature e inoltrano le segnalazioni al servizio competente. (C3)</p>		

**Campo di competenze operative E: Implementazione delle procedure aziendali**

Il campo di attività degli addetti del settore alberghiero-economia domestica è caratterizzato dalla collaborazione a diversi processi di lavoro nel settore alberghiero e dell'economia domestica. In parte svolgono la propria attività nei team interdisciplinari. Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica collaborano nella gestione di derrate alimentari e merce e disbrignano lavori amministrativi fondamentali. Se, durante i lavori, si verificano incidenti o danni materiali, procedono secondo le direttive.

**Competenza operativa e1: Immagazzinare e smaltire derrate alimentari e merce nel settore alberghiero e dell'economia domestica**

Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica collaborano nella gestione del magazzino. Trasmettono gli ordini interni e assistono i responsabili nel controllo delle merci in arrivo. Per gestire le derrate alimentari e la merce valgono regole particolari a cui prestano attenzione secondo direttive. Etichettano correttamente le confezioni alimentari aperte contribuendo in tal modo a ridurre le perdite e lo spreco di alimenti. Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica separano secondo le direttive rifiuti e sostanze riciclabili.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p><b>e1.1-Az Gestione del magazzino</b>            Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica eseguono lavori di gestione del magazzino secondo le direttive aziendali. (C3)</p>	<p><b>e1.1-SP Gestione del magazzino</b>            Con l'aiuto di esempi, gli addetti del settore alberghiero-economia domestica presentano i principi del ciclo della merce e della gestione del magazzino. (C2)</p>	<p><b>e1.1-CI Gestione del magazzino</b>            Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica eseguono lavori di gestione del magazzino secondo direttive. (C3)</p>
<p><b>e1.2-Az Etichettatura e immagazzinamento di derrate alimentari</b>            Etichettano correttamente le confezioni alimentari aperte e le pietanze preparate e le immagazzinano secondo le direttive aziendali. (C3)</p>	<p><b>e1.2-SP Etichettatura e immagazzinamento di derrate alimentari</b>            Con l'aiuto di esempi applicano le regole per gestire le confezioni alimentari aperte e le pietanze preparate. (C3)</p>	
<p><b>e1.3-Az Spreco di derrate alimentari</b>            Attuano le direttive aziendali relative alla gestione accurata delle derrate alimentari e del loro spreco. (C3)</p>	<p><b>e1.3-SP Spreco di derrate alimentari</b>            Descrivono misure per una gestione accurata delle derrate alimentari e del loro spreco e le applicano con l'aiuto di esempi. (C3)</p>	<p><b>e1.3-CI Spreco di derrate alimentari</b>            Attuano le direttive relative alla gestione accurata delle derrate alimentari e del loro spreco. (C3)</p>
<p><b>e1.4-Az Smaltimento</b>            Separano materiali riciclabili e rifiuti secondo le direttive aziendali. (C3)</p>	<p><b>e1.4-SP Smaltimento</b>            Presentano i fattori per la separazione e lo smaltimento di materiali riciclabili e rifiuti e li applicano con l'aiuto di esempi. (C3)</p>	<p><b>e1.4-CI Smaltimento</b>            Separano materiali riciclabili e rifiuti secondo le direttive. (C3)</p>

**Competenza operativa e2: Compilare e inoltrare i documenti per l'organizzazione aziendale nel settore alberghiero e dell'economia domestica**

Per attuare i processi nell'azienda, gli addetti del settore alberghiero-economia domestica impiegano documenti orientati alla pratica professionale e li compilano secondo direttive. Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica si attengono agli standard di qualità e attuano misure volte al loro rispetto. Nell'insourcing e outsourcing attuano le direttive aziendali. Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica collaborano anche nei team interdisciplinari.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p><b>e2.1-Az Documenti basilari</b>            Per il loro settore, gli addetti del settore alberghiero-economia domestica impiegano e compilano documenti basilari secondo le direttive aziendali. (C3)</p>	<p><b>e2.1-SP Documenti basilari</b>            Per il loro settore, gli addetti del settore alberghiero-economia domestica redigono documenti basilari secondo direttive. (C3)</p>	
<p><b>e2.2-Az Procedure di lavoro</b>            Attuano le procedure di lavoro definite nel settore alberghiero e dell'economia domestica secondo le direttive aziendali. (C3)</p>	<p><b>e2.2-SP Procedure di lavoro</b>            Con l'aiuto di esempi, descrivono e presentano diverse procedure di lavoro nel settore alberghiero e dell'economia domestica. (C3)</p>	<p><b>e2.2-CI Procedure di lavoro</b>            Nel proprio settore, gli addetti del settore alberghiero-economia domestica attuano secondo direttive le procedure di lavoro definite. (C3)</p>
<p><b>e2.3-Az Insourcing e Outsourcing</b>            Attuano i processi aziendali secondo le direttive di Insourcing e Outsourcing nel settore alberghiero e dell'economia domestica. (C3)</p>	<p><b>e2.3-SP Insourcing e Outsourcing</b>            Con l'aiuto di esempi, descrivono i processi di Insourcing e Outsourcing e ne presentano vantaggi e svantaggi. (C3)</p>	
<p><b>e2.4-Az Garanzia della qualità</b>            Rispettano gli standard di qualità e, secondo le direttive aziendali, attuano misure volte a garantire la qualità. (C3)</p>	<p><b>e2.4-SP Garanzia della qualità</b>            Con l'aiuto di esempi, descrivono gli standard di qualità e presentano diverse misure volte a garantire la qualità. (C3)</p>	
<p><b>e2.5-Az Collaborazione nei team interdisciplinari</b>            Nell'ambito della loro organizzazione collaborano nei team interdisciplinari prestando attenzione ai punti di transizione da un reparto all'altro. (C3)</p>	<p><b>e2.5-SP Collaborazione nei team interdisciplinari</b>            Spiegano i fattori che influenzano la collaborazione nei team interdisciplinari e, con l'aiuto di esempi, ne presentano gli effetti. (C3)</p>	

**Competenza operativa e3: Attuare misure in caso di eventi rilevanti per la sicurezza e la salute**

Nel campo di attività degli addetti del settore alberghiero-economia domestica esistono pericoli d'infortunio o malattia. Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica riducono i rischi e rispettano le prescrizioni sulla prevenzione di eventi negativi. Quando questi ultimi si verificano, gli addetti del settore alberghiero-economia domestica attuano delle misure secondo direttive.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p><b>e3.1-Az Sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione antincendio</b>            Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica rispettano le misure del programma di sicurezza aziendale in materia di sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione antincendio (linee guida CFSL). (C3)</p>	<p><b>e3.1-SP Sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione antincendio</b>            Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica spiegano le prescrizioni per la protezione della salute (linee guida CFSL) nonché i propri diritti e doveri e li applicano con l'aiuto di esempi. (C3)</p>	<p><b>e3.1-CI Sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione antincendio</b>            Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica rispettano le misure in materia di sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione antincendio (linee guida CFSL). (C3)</p>
	<p><b>e3.2-SP Pericoli di infortunio e malattia</b>            Conoscono i pericoli di infortunio e malattia e, con l'aiuto di esempi, descrivono le misure per prevenirli. (C4)</p>	

## 5 Elaborazione

Il piano di formazione è stato elaborato dalle competenti organizzazioni del mondo del lavoro e fa riferimento all'ordinanza della SEFRI del 10 luglio 2023 sulla formazione professionale di base Addetta del settore alberghiero-economia domestica CFP/Addetto del settore alberghiero-economia domestica CFP. Il piano di formazione fa riferimento alle disposizioni transitorie dell'omonima ordinanza.

Lucerna, 10 luglio 2023

oml economia domestica svizzera

La presidente

La segretaria generale

Susanne Oberholzer

Elvira Schwegler

Weggis, 10 luglio 2023

Hotel & Gastro *formation* Svizzera

Il presidente

La direttrice

Bruno Lustenberger

Sabrina Camenzind

Dopo averlo esaminato, la SEFRI dà il suo consenso al piano di formazione.

Berna, 10 luglio 2023

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 volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità

Documento	Fonte di riferimento
Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base Addetta del settore alberghiero-economia domestica CFP/Addetto del settore alberghiero-economia domestica CFP	<i>Versione elettronica</i> Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione ( <a href="http://www.bvz.admin.ch">www.bvz.admin.ch</a> > Professioni A-Z)  <i>Versione cartacea</i> Ufficio federale delle costruzioni e della logistica ( <a href="http://www.pubblicazionifederali.admin.ch">www.pubblicazionifederali.admin.ch</a> )
Piano di formazione relativo all'ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base Addetta del settore alberghiero-economia domestica CFP/Addetto del settore alberghiero-economia domestica CFP	Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera: <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a> oml economia domestica svizzera: <a href="http://www.hauswirtschaft.ch">www.hauswirtschaft.ch</a>
Disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale, inclusi allegati (griglia di valutazione ed eventuale documentazione delle prestazioni nei corsi interaziendali e/o nella formazione professionale pratica)	Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera: <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a> oml economia domestica svizzera: <a href="http://www.hauswirtschaft.ch">www.hauswirtschaft.ch</a>
Documentazione dell'apprendimento	Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera: <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a> oml economia domestica svizzera: <a href="http://www.hauswirtschaft.ch">www.hauswirtschaft.ch</a>
Rapporto di formazione	Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera: <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a> oml economia domestica svizzera: <a href="http://www.hauswirtschaft.ch">www.hauswirtschaft.ch</a>
Documentazione della formazione di base in azienda	Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera: <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a> oml economia domestica svizzera: <a href="http://www.hauswirtschaft.ch">www.hauswirtschaft.ch</a>
Programma di formazione per le aziende di tirocinio	Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera: <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a> oml economia domestica svizzera: <a href="http://www.hauswirtschaft.ch">www.hauswirtschaft.ch</a>
Dotazione minima dell'azienda di tirocinio	Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera: <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a> oml economia domestica svizzera: <a href="http://www.hauswirtschaft.ch">www.hauswirtschaft.ch</a>
Programma di formazione per i corsi interaziendali	Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera: <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a> oml economia domestica svizzera: <a href="http://www.hauswirtschaft.ch">www.hauswirtschaft.ch</a>
Regolamento per lo svolgimento dei corsi interaziendali	Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera: <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a> oml economia domestica svizzera: <a href="http://www.hauswirtschaft.ch">www.hauswirtschaft.ch</a>
Programma d'insegnamento per le scuole professionali	Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera: <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a> oml economia domestica svizzera: <a href="http://www.hauswirtschaft.ch">www.hauswirtschaft.ch</a>
Regolamento della Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione	Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera: <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a> oml economia domestica svizzera: <a href="http://www.hauswirtschaft.ch">www.hauswirtschaft.ch</a>
Elenco della terminologia specifica	Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera: <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a> oml economia domestica svizzera: <a href="http://www.hauswirtschaft.ch">www.hauswirtschaft.ch</a>

## Allegato 2

### Misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute

L'articolo 4 capoverso 1 dell'ordinanza 5 del 28 settembre 2007 concernente la legge sul lavoro (Ordinanza sulla protezione dei giovani lavoratori, OLL 5, RS 822.115) **proibisce in generale lo svolgimento di lavori pericolosi da parte dei giovani**. Per lavori pericolosi si intendono tutti i lavori che, per la loro natura o per le condizioni nelle quali vengono eseguiti, possono pregiudicare la salute, la formazione e la sicurezza dei giovani come pure il loro sviluppo psicofisico. In deroga all'articolo 4 capoverso 1 OLL 5, le persone in formazione per la professione di Addetta del settore alberghiero-economia domestica CFP/Addetto del settore alberghiero-economia domestica CFP possono essere impiegate a partire dai 15 anni per i lavori pericolosi indicati sotto in conformità con il loro stato di formazione, purché l'azienda di tirocinio osservi le seguenti misure di accompagnamento concernenti la prevenzione.

<b>Deroghe al divieto di svolgere lavori pericolosi</b> (documento di riferimento: ordinanza del DEFR sui lavori pericolosi per i giovani; RS 822.115.2, stato: 12.01.2022)	
<b>Articolo, lettera, numero</b>	<b>Lavoro pericoloso</b> (definizione secondo l'ordinanza del DEFR RS 822.115.2)
2a	1. Il lavoro a cottimo, i lavori che comportano costantemente ritmi serrati e i lavori che richiedono un'attenzione continua o che implicano responsabilità eccessive 2. La sorveglianza, la cura e l'accompagnamento di persone in uno stato instabile dal punto di vista fisico e psichico
3a	Lavori che superano oggettivamente la capacità fisica dei giovani, manipolazione manuale di grandi carichi / sollevamento e spostamento
4a	Lavori di lunga durata oppure lavori ricorrenti con temperature ambientali superiori a 30 °C, oppure attorno e inferiori a 0 °C, locale di congelazione
4b	Lavori con media bollenti e molto freddi con elevato rischio di infortunio professionale o malattia professionale
4g	Lavori con media pressurizzati come per esempio i vapori
4h	Lavori con radiazione non ionizzante, apparecchi a induzione
6a	Lavori con agenti che possono pregiudicare la salute, classificati con le seguenti indicazioni di pericolo R risp. H 2. Effetto corrosivo sulla pelle (H314), 5. Sensibilizzazione delle vie respiratorie (H334), 6. Sensibilizzazione della pelle (H317),
7a	Lavori con oggetti che possono essere contaminati da virus, batteri, funghi o parassiti che possono pregiudicare la salute (biancheria)
8b	Lavori con attrezzi di lavoro aventi parti mobili i cui punti di pericolo non sono protetti oppure sono protetti solamente da dispositivi di protezione regolabili, segnatamente: punti di risucchio, incastro o impigliamento, taglio, puntura, presa oppure schiacciamento e pressione di spinta
10a	Lavori con pericolo di caduta, in particolare su postazioni di lavoro sopraelevate o sue vie di traffico



Piano di formazione relativo all'ordinanza sulla formazione professionale di base  
 Addetta del settore alberghiero-economia domestica CFP/  
 Addetto del settore alberghiero-economia domestica CFP

Lavori pericolosi (sulla base delle competenze operative)	Pericoli	Cifra/e <sup>5</sup>	Temi di prevenzione per la formazione / i corsi, l'istruzione e la sorveglianza	Misure di accompagnamento attuate da specialisti <sup>4</sup> nell'azienda						
				Formazione/corsi per le persone in formazione			Istruzione delle persone in formazione	Sorveglianza delle persone in formazione		
				Formazione in azienda	Supporto CI	Supporto SP		Costante	Frequente	Occasionale
<b>Preparazione e approntamento di pietanze</b> <i>PianoFor Competenza operativa: b1</i>	Irradiazione da campi magnetici dovuta ad apparecchi a induzione	4h	Donne incinte oppure individui con pacemaker non possono essere esposti a campi magnetici.  Mezzi ausiliari: Istruzioni d'esercizio e manutenzione nonché dichiarazione di conformità CE da parte del fabbricante Lista di controllo CSFL 6803 «Coltelli in cucina» Lista di controllo CSFL 6802 «Cucina» Lista di controllo CFSL 6209 «L'infortunio non è mai casuale!». Lista di controllo SUVA 67117.D «Protezione cutanea nell'industria alimentare, nelle cucine industriali e nel catering»  «Valori limite sul posto di lavoro» <a href="http://www.suva.ch/1903.d">www.suva.ch/1903.d</a> (Capitolo: campi elettromagnetici)	1° AT 2° AT	1-4	1° AT 2° AT	Istruzione da parte di uno specialista <sup>2</sup>  Applicazione pratica	1° AT	2° AT	
<b>Lavori nella lavanderia, pulizia di spazi e locali, posto di lavoro, apparecchiature e mezzi ausiliari</b> <i>PianoFor Campi di competenze operative: B, C, D, E</i>	Corrosioni / irritazioni cutanee Ingerimento di prodotti chimici Inalazione di vapori pericolosi  Contagio da virus, batteri, agenti patogeni Infezioni	2a 6a  7a	Esecuzione di lavori sotto pressione temporale Luogo di conservazione / accesso alle schede con i dati di sicurezza. Identificazione di diversi gradi di pericolo delle sostanze chimiche e di percorsi di esposizione sul posto di lavoro (inalazione, contatto cutaneo, inghiottimento). Simboli GHS. Misure di pronto soccorso Indossare correttamente il DPI (maschera di protezione, occhiali di protezione, guanti, scarpe appropriate). Obbligo e responsabilità della persona da formare in relazione alla sicurezza e alla protezione (mezzi tecnici di prevenzione, DPI, sicurezza di altre persone). Disinfettare le mani (anche dopo aver tolto i guanti)	1° AT 2° AT	1-4	1° AT 2° AT	Istruzione da parte di uno specialista; dimostrazione KOPAS (persona di contatto per la sicurezza sul lavoro) <b>Accesso al deposito di sostanze pericolose soltanto dopo l'avvenuta formazione.</b> Mettere a disposizione il DPI per la persona in formazione e assicurarne l'utilizzo. Istruzione «Selezionare la biancheria» Istruzioni concernenti le apparecchiature	1° AT	2° AT	

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> Cifra secondo la lista di controllo SECO, «Lavori pericolosi nella formazione professionale di base»

Piano di formazione relativo all'ordinanza sulla formazione professionale di base  
 Addetta del settore alberghiero-economia domestica CFP/  
 Addetto del settore alberghiero-economia domestica CFP

Lavori pericolosi (sulla base delle competenze operative)	Pericoli	Cifra/e <sup>7</sup>	Temi di prevenzione per la formazione / i corsi, l'istruzione e la sorveglianza	Misure di accompagnamento attuate da specialisti <sup>6</sup> nell'azienda						
				Formazione/corsi per le persone in formazione			Istruzione delle persone in formazione	Sorveglianza delle persone in formazione		
				Formazione in azienda	Supporto CI	Supporto SP		Costante	Frequente	Occasionale
<b>Lavori nella lavanderia, pulizia di spazi e locali, posto di lavoro, apparecchiature e mezzi ausiliari</b> <i>PianoFor Campi di competenze operative: B, C, D, E</i>	Taglio e ferite da puntura (oggetti appuntiti) Pericolo di essere trascinati dalle macchine (es. mangano)	8b	Indossare il DPI appropriato Dimostrazione di applicazione pratica Mezzi ausiliari: Schede con i dati di sicurezza / piano di pulizia. Foglio informativo Suva 11030 «Sostanze pericolose. Che cosa è necessario sapere» e volantino di Chem-info «Scheda con i dati di sicurezza per prod. chimici» Foglio informativo Suva 2869/31 «Prevenzione contro infezioni trasmesse per via ematica» Istruzioni d'esercizio e manutenzione nonché dichiarazione di conformità CE da parte del fabbricante Lista di controllo CFSL 6209 «L'infortunio non è mai casuale!». Lista di controllo Suva 67035 «Protezione cutanea durante il lavoro» «Protezione della salute nelle lavanderie» <a href="http://www.suva.ch/66140.d">www.suva.ch/66140.d</a> Condizioni di lavoro SECO 710.245.D «Manipolazione sicura dei prodotti chimici nell'azienda»	1° AT 2° AT	1-4	1° AT 2° AT	Istruzioni concernenti le apparecchiature	1° AT	2° AT	
<b>Servire e assistere clienti con esigenze particolari</b> <i>PianoFor Competenza operativa: a5.1</i>	Stress psicologico Molestie	2a	Gestione di situazioni di stressa psichico Gestione di molestie da parte di persone con menomazioni Stabilire la persona di riferimento / la persona di fiducia Mezzi ausiliari: Opuscolo SECO 301.926. «Molestie sessuali sul posto di lavoro» – informazioni per datori di lavoro Lista di controllo CFSL 6209 «L'infortunio non è mai casuale!».	1° AT 2° AT	1-4	1° AT 2° AT	Informazione mirata al destinatario, trasmissione di basi comunicative e modalità comportamentali da parte della persona di riferimento / persona di fiducia Formazione e applicazione pratica	1° AT 2° AT		

**Legenda:** CI: corsi interaziendali, SP: scuola professionale AT: anno di tirocinio, simboli GHS: «Globally Harmonized System»; simboli di pericolo / simboli di sostanze pericolose

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> Cifra secondo la lista di controllo SECO, «Lavori pericolosi nella formazione professionale di base»

## Glossario

Il glossario si basa sul Lessico della formazione professionale, quarta edizione riveduta 2013, casa editrice CSFO, Berna, [www.less.formazioneprof.ch](http://www.less.formazioneprof.ch) ed è stato adattato per l'occupazione Addetta del settore alberghiero-economia domestica CFP/Addetto del settore alberghiero-economia domestica CFP)

### Azienda di tirocinio\*

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

### Campo di qualificazione\*

Nell'ordinanza sulla formazione professionale di base si distinguono due campi di qualificazione: lavoro pratico e cultura generale.

- **Lavoro pratico:** il lavoro pratico prestabilito (LPP).
- **Cultura generale:** a questo campo di qualificazione si applica l'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006<sup>8</sup> sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base.

### 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 della formazione (Commissione SP&Q)

Ogni ordinanza sulla formazione professionale di base definisce nella sezione 10 una Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione per la rispettiva professione o il rispettivo campo professionale.

La Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione è un organo strategico composto dai partner con funzione di vigilanza, nonché un organismo orientato verso il futuro teso a garantire la qualità ai sensi dell'articolo 8 LFPr.

### 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, abilità e comportamenti. Durante la formazione le persone in formazione acquisiscono la necessaria competenza professionale, metodologica, sociale e personale relativa a ogni competenza operativa.

### Corso interaziendale (CI)\*

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

### 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.

---

<sup>8</sup> RS 412.101.241

### **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 note semestrali relative all'insegnamento professionale confluiscono, sotto forma di nota relativa all'insegnamento professionale o di nota dei luoghi di formazione, nel calcolo della nota complessiva della procedura di qualificazione.

### **Lavoro pratico prestabilito (LPP)\***

Il lavoro pratico prestabilito è l'alternativa al lavoro pratico individuale e viene controllato dai periti d'esame durante tutto lo svolgimento del lavoro. Per tutte le persone in formazione valgono le opzioni d'esame e la durata d'esame prevista dall'ordinanza in materia di formazione.

### **Luoghi di formazione\***

Il punto di forza della formazione professionale duale sta nella sua stretta relazione con il mondo del lavoro, che si riflette nei tre luoghi di formazione che impartiscono la formazione professionale di base: l'azienda di tirocinio, la scuola professionale e i corsi interaziendali.

### **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 di tirocinio, scuole 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.

### **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, competenze operative e obiettivi di valutazione per i tre luoghi di formazione (azienda di tirocinio, scuola professionale e corsi interaziendali).

### **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

### **Organizzazione del mondo del lavoro (oml)\***

L'espressione collettiva «organizzazioni del mondo del lavoro» 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.

### **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.

### **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.

### **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 emesso dall'oml e approvato dal SEFRI. **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 professionale di base.

### **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.

### **Quadro europeo delle qualifiche (QEQ)**

Il Quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente (QEQ) punta a rendere comparabili a livello europeo le qualifiche e le competenze professionali. Al fine di mettere in relazione le diverse qualifiche nazionali con il QEQ e di confrontarle con quelle di altri Stati europei, ogni Paese sviluppa un proprio Quadro nazionale delle qualifiche (QNQ).

### **Quadro nazionale delle qualifiche per la formazione professionale (QNQ formazione professionale)**

Scopo del Quadro nazionale delle qualifiche è garantire la trasparenza e la comparabilità dei titoli della formazione professionale a livello nazionale e internazionale e promuovere in questo modo la mobilità sul mercato del lavoro. Il Quadro delle qualifiche prevede otto livelli, ognuno dei quali include le tre categorie di valutazione «conoscenze», «abilità» e «competenze». Ogni titolo della formazione professionale di base è accompagnato da un supplemento standard al certificato.

### **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.

### **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 di tirocinio, formatori attivi nei corsi interaziendali, docenti della formazione scolastica, periti d'esame.

### **Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI)**

In collaborazione con i partner (Cantoni e omI), la SEFRI ha il compito di assicurare la qualità e il costante sviluppo dell'intero sistema della formazione professionale. La SEFRI inoltre provvede alla comparabilità e alla trasparenza delle offerte formative in tutta la Svizzera.

Organizzazione del mondo del lavoro per le formazioni professionali di base dell'economia domestica  
Segreteria ▪ Adligenswilerstrasse 22 ▪ 6002 Lucerna ▪ n. telefono 041 921 62 77 ▪ n. fax 041 921 62 78  
info@oda-hauswirtschaft.ch ▪ [www.oda-hauswirtschaft.ch](http://www.oda-hauswirtschaft.ch)

**Hotel & Gastro formation Svizzera** | Eichstrasse 20 | casella postale 362 | 6353 Weggis  
n. telefono +41 (0)41 392 77 77 | n. fax +41 41 392 77 70 | info@hotelgastro.ch | [www.hotelgastro.ch](http://www.hotelgastro.ch)