



# Programma di formazione per i corsi interaziendali

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)**

**N. professione 78405**



## Indice

<b>1</b>	<b>Introduzione .....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Obiettivi dei corsi interaziendali .....</b>	<b>1</b>
<b>3</b>	<b>Orientamento metodologico-didattico .....</b>	<b>1</b>
<b>4</b>	<b>Compiti del programma di formazione per il CI .....</b>	<b>2</b>
<b>5</b>	<b>Condizioni generali .....</b>	<b>2</b>
<b>6</b>	<b>Documenti di riferimento .....</b>	<b>2</b>
<b>7</b>	<b>Compiti pratici per i corsi interaziendali.....</b>	<b>3</b>
<b>8</b>	<b>Valutazione delle prestazioni nei corsi di formazione.....</b>	<b>3</b>
<b>9</b>	<b>Materiale didattico .....</b>	<b>3</b>
<b>10</b>	<b>Panoramica generale del programma di formazione.....</b>	<b>4</b>
<b>11</b>	<b>Assegnazione degli obiettivi di valutazione ai CI 1 a 4 .....</b>	<b>9</b>
11.1	Corso interaziendale 1 .....	9
	Campo di competenze operative A: Immagine e comunicazione .....	9
	Campo di competenze operative C: Pulizia e allestimento di ambienti .....	10
	Campo di competenze operative D: Compiti nel ciclo della biancheria .....	11
	Campo di competenze operative E: Implementazione delle procedure aziendali .....	13
11.2	Corso interaziendale 2 .....	14
	Campo di competenze operative A: Immagine e comunicazione .....	14
	Campo di competenze operative B: Servizio di bevande e pietanze.....	16
	Campo di competenze operative E: Implementazione delle procedure aziendali .....	19
11.3	Corso interaziendale 3 .....	20
	Campo di competenze operative C: Pulizia e allestimento di ambienti .....	20
	Campo di competenze operative D: Compiti nel ciclo della biancheria .....	22
	Campo di competenze operative E: Implementazione delle procedure aziendali .....	24
11.4	Corso interaziendale 4 .....	25
	Campo di competenze operative A: Immagine e comunicazione .....	25
	Campo di competenze operative B: Servizio di bevande e pietanze.....	27
	Campo di competenze operative C: Pulizia e allestimento di ambienti .....	30
	Campo di competenze operative D: Compiti nel ciclo della biancheria .....	32
	Campo di competenze operative E: Implementazione delle procedure aziendali .....	34
<b>12</b>	<b>Allegato.....</b>	<b>35</b>

## 1 Introduzione

Questo programma di formazione si basa sul piano di formazione e fornisce una panoramica delle competenze operative da sviluppare, degli obiettivi di valutazione da raggiungere e dei contenuti da insegnare nei corsi interaziendali.

Il programma di formazione costituisce la base per lo sviluppo dei modelli di formazione e dei programmi dei corsi interaziendali. Il programma offre espressamente ai responsabili dei corsi interaziendali la possibilità di trasmettere i contenuti con orientamento operativo e pratico e di accompagnare le persone in formazione nel loro processo di apprendimento.

Il programma di formazione ha lo scopo di aiutare gli istruttori dei CI a trasmettere i contenuti in modo strutturato e sistematico e a guidare gli le persone in formazione.

## 2 Obiettivi dei corsi interaziendali

I corsi interaziendali (CI) completano la formazione delle persone in formazione che si stanno formando per diventare Addetta del settore alberghiero-economia domestica CFP/Addetto del settore alberghiero-economia domestica CFC presso le loro aziende di formazione e presso la scuola professionale. Trasmettono alle persone in formazione competenze professionali specifiche del settore e le sostengono nello sviluppo di competenze metodologiche, sociali e personali.

I centri di formazione sono considerati come una compensazione (livellamento) delle competenze pratiche insegnate in modi diversi nelle aziende. Le persone in formazione possono approfondire esperienze pratiche acquisite in azienda e impararne delle nuove. I contenuti di apprendimento comprendono argomenti e attività pratiche di tutti i campi delle competenze operative. Le nuove conoscenze acquisite devono essere applicate e consolidate in diverse situazioni. Un aspetto importante è la riflessione su ciò che è stato appreso e su come integrarlo nel processo di apprendimento.

Durante i corsi interaziendali, le persone in formazione vengono inoltre preparate ai requisiti che dovranno raggiungere e dimostrare nella procedura di qualificazione pratica.

## 3 Orientamento metodologico-didattico

Durante i corsi interaziendali si ambisce ad un alto grado di corresponsabilità e indipendenza da parte delle persone in formazione. Con l'aumentare delle attività di apprendimento auto-dirette durante la formazione professionale, le persone in formazione vengono portate a pensare e ad agire in modo autonomo. Un comportamento rispettoso, tollerante e un rapporto professionale riferito alla formazione, costituiscono la base della collaborazione tra le persone in formazione e gli istruttori dei CI.

Con la digitalizzazione e il cambiamento della concezione dell'apprendimento, cambia anche il ruolo degli istruttori dei CI. Il loro ruolo si sposta sempre di più da istruttore di conoscenze e competenze che controlla il processo di apprendimento a quello di coach che accompagna il processo di apprendimento. Le pubblicazioni di riferimento e i contenuti specifici forniti da altri editori o fonti, completano le conoscenze e le competenze personali degli istruttori dei CI.

## 4 Compiti del programma di formazione per il CI

Come base per il programma di formazione dei corsi interaziendali valgono le seguenti disposizioni di legge: Ordinanza sulla formazione professionale di base per Addetta del settore alberghiero-economia domestica CFP/Addetto del settore alberghiero-economia domestica CFC e il piano di formazione del 10 luglio 2023.

- Il programma di formazione per i corsi interaziendali definisce gli obiettivi di prestazione per i corsi interaziendali e fornisce raccomandazioni per la messa in pratica.
- Il programma di formazione per i corsi interaziendali è una guida per la pianificazione e la valutazione delle lezioni dei corsi interaziendali.
- Il programma di formazione per i corsi interaziendali serve quale base per lo sviluppo dei programmi dei corsi, che tengono conto delle attuali condizioni professionali specifiche, personali nonché organizzative.

## 5 Condizioni generali

I responsabili e gli istruttori dei CI elaborano insieme il programma individuale dei corsi per i vari centri di formazione interaziendali.

- In combinazione allo sviluppo e alla promozione delle competenze professionali, la progettazione pedagogica/didattica dei corsi interaziendali dovrebbe prestare attenzione allo sviluppo orientato al processo delle competenze metodologiche e delle competenze sociali e personali.
- E' obbligatorio trattare tutti gli obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali.
- La tabella dei corsi definita nell'ordinanza sulla formazione professionale di base è vincolante.
- Oltre al campo obbligatorio del programma di formazione per i corsi interaziendali, i centri di formazione possono scegliere di integrare e sviluppare ulteriori campi nella propria pianificazione interna dei corsi.

Gli argomenti sono trattati in modo trasversale e sono in parte interconnessi con l'insegnamento professionale nelle scuole professionali e con il programma di formazione in azienda. Informazioni dettagliate riguardo al profilo di qualificazione, alla procedura di qualificazione, alle descrizioni delle competenze, ecc. sono disponibili nell'ordinanza sulla formazione professionale di base e nel piano di formazione.

## 6 Documenti di riferimento

I documenti di riferimento costituiscono una raccolta di esempi che possono essere utilizzati durante la formazione professionale di base in tutti e tre i luoghi di formazione. Questi documenti comprendono situazioni di riferimento, aziende di riferimento e un elenco di riferimento con bevande e pietanze, nonché macchine e attrezzature. Nel centro di formazione pratica, i documenti di riferimento servono come indicazione per i compiti pratici durante i CI, per le esercitazioni e quali esempi.

## 7 Compiti pratici per i corsi interaziendali

Il compito pratico è una guida didattica per un'attività definita e data. Definisce l'attività (un compito), la materia da apprendere (ad esempio, il riferimento a ricette o a situazioni) e gli indicatori (criteri di valutazione). Le risorse che stanno alla base del compito pratico e le competenze operative da costituire sono collegate ad esso, così come i rispettivi obiettivi di valutazione del piano di formazione.

Nei corsi interaziendali, i compiti pratici sono riconducibili ai documenti di riferimento. In questo modo, la situazione di riferimento può costituire il quadro da cui derivare gli incarichi (di gruppo), completati con aziende di riferimento ed elenchi di riferimento e utilizzati per la realizzazione.

Ogni compito pratico è arricchito dalle conoscenze professionali associate come il contenuto (parti di conoscenza necessari per l'elaborazione) da WIGL.

## 8 Valutazione delle prestazioni nei corsi di formazione

Ai sensi dell'art. 15 dell'ordinanza sulla formazione professionale di base, gli offerenti di corsi interaziendali sono tenuti a documentare le prestazioni delle persone in formazione sotto forma di un certificato di competenza (rapporto sul corso interaziendale) per ogni corso interaziendale. Questo feedback si basa sul rapporto dei corsi interaziendali. Si raccomanda inoltre di dare alle persone in formazione un feedback orale generale della giornata, alla fine di ogni giornata di corso.

Sono stati sviluppati quattro diversi rapporti di formazione, in modo da tener conto dei vari livelli di formazione delle persone in formazione. Utilizzando lo strumento WIGL, i rapporti di formazione possono essere compilati, inviati e archiviati direttamente in formato digitale. Inoltre, i rapporti di formazione sono disponibili per il download sulla homepage di Hotel & Gastro *formation* Svizzera e oml economia domestica svizzera.

Utilizzando lo strumento digitale di WIGL, le persone in formazione hanno l'opportunità di riflettere sulla loro giornata e di effettuare un'autovalutazione basata sul proprio rapporto di formazione. Questa autovalutazione è poi disponibile per l'istruttore quando compila il rapporto di formazione e mostra le discrepanze tra l'autovalutazione e la valutazione esterna.

## 9 Materiale didattico

Per i corsi interaziendali, l'organizzazione del mondo del lavoro (Hotel & Gastro *formation* Svizzera e oml economia domestica svizzera), in collaborazione con la WIGL, ha sviluppato digitalmente diversi supporti didattici digitali, accessibili tramite la piattaforma WIGL.

## 10 Panoramica generale del programma di formazione

Obiettivi di valutazione corso interaziendale 1	Obiettivi di valutazione corso interaziendale 2	Obiettivi di valutazione corso interaziendale 3	Obiettivi di valutazione corso interaziendale 4
<b>CCO A: Immagine e comunicazione</b>			
<b>a1 Curare la propria immagine nel settore alberghiero e dell'economia domestica</b>			
a1.1-CI Presenza curata	a1.3-CI Comunicare		a1.3-CI Comunicare
<b>a2 Assistere ospiti e clienti nel settore alberghiero e dell'economia domestica</b>			
	a2.1-CI Esigenze di ospiti e clientela a2.3-CI Orientamento dei servizi		a2.1-CI Esigenze di ospiti e clientela a2.3-CI Orientamento dei servizi
<b>a3 Raccogliere e inoltrare i feedback di ospiti e clienti nel settore alberghiero e dell'economia domestica</b>			
	a3.1-CI Feedback a3.2-CI Situazioni di comunicazione e conflitto		a3.1-CI Feedback a3.2-CI Situazioni di comunicazione e conflitto
<b>a4 Registrare e inoltrare informazioni e dati nel settore alberghiero e dell'economia domestica</b>			
	a4.1-CI Lavori amministrativi a4.2-CI Registrazione di dati		a4.1-CI Lavori amministrativi a4.2-CI Registrazione di dati

Obiettivi di valutazione corso interaziendale 1	Obiettivi di valutazione corso interaziendale 2	Obiettivi di valutazione corso interaziendale 3	Obiettivi di valutazione corso interaziendale 4
<b>CCO B: Servizio di bevande e pietanze</b>			
<b>b1 Preparare bevande e pietanze e pulire le relative macchine e apparecchiature</b>			
	b1.1-CI Disporre bevande e pietanze b1.2-CI Apparecchiare tavoli e buffet b1.3-CI Direttive raccomandazioni concernenti bevande e pietanze b1.4-CI Preparare bevande b1.5-CI Utilizzo di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze b1.6-CI Pulizia di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze		b1.1-CI Disporre bevande e pietanze b1.2-CI Apparecchiare tavoli e buffet b1.4-CI Preparare bevande b1.5-CI Utilizzo di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze b1.6-CI Pulizia di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze
<b>b2 Servire bevande e pietanze</b>			
	b2.1-CI Tipi di servizio e regole del servizio		b2.1-CI Tipi di servizio e regole del servizio
<b>b3 Eseguire compiti nell'organizzazione di lavaggio delle stoviglie</b>			
	b3.1-CI Fasi di lavoro del ciclo di lavaggio delle stoviglie b3.2-CI Materiali, detersivi per lavare le stoviglie e per la pulizia b3.3-CI Macchine e apparecchiature per l'organizzazione del lavaggio delle stoviglie		b3.1-CI Fasi di lavoro del ciclo di lavaggio delle stoviglie b3.2-CI Materiali, detersivi per lavare le stoviglie e per la pulizia b3.3-CI Macchine e apparecchiature per l'organizzazione del lavaggio delle stoviglie

Obiettivi di valutazione corso interaziendale 1	Obiettivi di valutazione corso interaziendale 2	Obiettivi di valutazione corso interaziendale 3	Obiettivi di valutazione corso interaziendale 4
<b>CCO C: Pulizia e allestimento di ambienti</b>			
<b>c1 Preparare e allestire ambienti nel settore alberghiero e dell'economia domestica</b>			
		c1.1-CI Arredare spazi e locali c1.2-CI Disporre e decorare spazi, locali e tavoli c1.3-CI Cura di piante, fiori recisi ed elementi decorativi c1.4-CI Direttive e raccomandazioni per l'arredamento di spazi e locali	c1.1-CI Arredare spazi e locali c1.2-CI Disporre e decorare spazi, locali e tavoli c1.3-CI Cura di piante, fiori recisi ed elementi decorativi
<b>c2 Pulire ambienti nel settore alberghiero e dell'economia domestica e arredamenti e le macchine e le apparecchiature impiegate</b>			
c2.2-CI Pulizia di spazi, locali e strutture c2.4-CI Direttive e raccomandazioni per la pulizia c2.5-CI Utilizzo di macchine e apparecchiature per la pulizia c2.6-CI Impiego di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione c2.7-CI Dosaggio di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione c2.8-CI Pulizia e manutenzione di macchine e apparecchiature		c2.2-CI Pulizia di spazi, locali e strutture c2.3-CI Strumenti per il controllo della pulizia c2.5-CI Utilizzo di macchine e apparecchiature per la pulizia c2.6-CI Impiego di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione c2.7-CI Dosaggio di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione c2.8-CI Pulizia e manutenzione di macchine e apparecchiature	c2.2-CI Pulizia di spazi, locali e strutture c2.3-CI Strumenti per il controllo della pulizia c2.5-CI Utilizzo di macchine e apparecchiature per la pulizia c2.6-CI Impiego di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione c2.7-CI Dosaggio di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione c2.8-CI Pulizia e manutenzione di macchine e apparecchiature

Obiettivi di valutazione corso interaziendale 1	Obiettivi di valutazione corso interaziendale 2	Obiettivi di valutazione corso interaziendale 3	Obiettivi di valutazione corso interaziendale 4
<b>CCO D: Compiti nel ciclo della biancheria</b>			
<b>d1 Trattare la biancheria aziendale e dei clienti nel ciclo della biancheria</b>			
d1.3-CI Selezione della biancheria d1.4-CI Ergonomia nel ciclo della biancheria d1.5-CI Trattamento della biancheria d1.6-CI Manutenzione della biancheria d1.8-CI Direttive e raccomandazioni per trattare la biancheria		d1.3-CI Selezione della biancheria d1.4-CI Ergonomia nel ciclo della biancheria d1.5-CI Trattamento della biancheria d1.6-CI Manutenzione della biancheria d1.7-CI Biancheria infetta	d1.3-CI Selezione della biancheria d1.4-CI Ergonomia nel ciclo della biancheria d1.5-CI Trattamento della biancheria d1.7-CI Biancheria infetta
<b>d2 Pulire macchine e apparecchiature della lavanderia</b>			
d2.1-CI Impiego di macchine e apparecchiature nel ciclo della biancheria d2.2-CI Dosaggio e impiego di detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio d2.3-CI Direttive e raccomandazioni per gestire macchine e apparecchiature della lavanderia, detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio d2.4-CI Pulizia e manutenzione di macchine e apparecchiature nel ciclo della biancheria		d2.1-CI Impiego di macchine e apparecchiature nel ciclo della biancheria d2.2-CI Dosaggio e impiego di detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio d2.4-CI Pulizia e manutenzione di macchine e apparecchiature nel ciclo della biancheria	d2.1-CI Impiego di macchine e apparecchiature nel ciclo della biancheria d2.2-CI Dosaggio e impiego di detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio d2.4-CI Pulizia e manutenzione di macchine e apparecchiature nel ciclo della biancheria

Programma di formazione per i corsi interaziendali CI  
 Addetta del settore alberghiero-economia domestica CFP/  
 Addetto del settore alberghiero-economia domestica CFP

Obiettivi di valutazione corso interaziendale 1	Obiettivi di valutazione corso interaziendale 2	Obiettivi di valutazione corso interaziendale 3	Obiettivi di valutazione corso interaziendale 4
<b>CCO E: Implementazione delle procedure aziendali</b>			
<b>e1 Immagazzinare e smaltire derrate alimentari e merce nel settore alberghiero e dell'economia domestica</b>			
	e1.1-CI Gestione del magazzino e1.3-CI Spreco di derrate alimentari e1.4-CI Smaltimento	e1.1-CI Gestione del magazzino e1.4-CI Smaltimento	
<b>e2 Compilare e inoltrare i documenti per l'organizzazione aziendale nel settore alberghiero e dell'economia domestica</b>			
		e2.2-CI Procedure di lavoro	e2.2-CI Procedure di lavoro
<b>e3 Attuare misure in caso di eventi rilevanti per la sicurezza e la salute</b>			
e3.1-CI Sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione antincendio			

## 11 Assegnazione degli obiettivi di valutazione ai CI 1 a 4

### 11.1 Corso interaziendale 1

2 giorni nel 1° anno 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, superiore 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.

<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>	<b>Contenuti</b>
<b>a1.1-CI Presenza curata</b> Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica rispettano le direttive in materia di igiene personale. (C3)	Igiene personale secondo le raccomandazioni di omil economia domestica <ul style="list-style-type: none"><li>• Lavaggio delle mani</li><li>• Igiene personale</li><li>• Dispositivi di protezione personale</li></ul>

**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 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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<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>Pulizia mirata e pulizia di manutenzione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Ambito sanitario</li> <li>● Pulizia degli ambienti: Mobili, rivestimenti di pavimenti</li> <li>● Smaltimento dei rifiuti</li> </ul> <p>Pulizia intermedia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Finestre</li> <li>● Rivestimenti di pavimenti non tessili</li> </ul>
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Lavorare in conformità con le linee guida e le raccomandazioni dell'oml economia domestica in materia di igiene.</li> <li>● Sicurezza sul lavoro secondo CSFL e SUVA (segnali di avvertimento, scarpe antiscivolo, utilizzo di scale, pericoli di inciampo)</li> <li>● Simboli di pericolo per i prodotti di pulizia e di cura</li> <li>● Uso della doccia oculare</li> <li>● Ergonomia (sollevare carichi, piegarsi, schiena dritta)</li> <li>● Requisiti legali: Immagazzinamento di sostanze tossiche</li> <li>● Allegato 2</li> </ul>
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Attrezzo per la scopatura a umido</li> <li>● Attrezzo per il lavaggio manuale</li> <li>● Aspiratore a secco</li> <li>● Attrezzatura per la pulizia delle finestre</li> </ul>

Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Contenuti
<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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Detergente neutro</li> <li>• Detergente alcalino</li> <li>• Detergente acido</li> </ul>
<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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Detergente neutro</li> <li>• Detergente alcalino</li> <li>• Detergente acido</li> </ul>
<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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzo per la scopatura a umido</li> <li>• Attrezzo per il lavaggio manuale</li> <li>• Aspiratore a secco</li> <li>• Attrezzatura per la pulizia delle finestre</li> </ul>

#### 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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<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)	Preparazione della biancheria sporca <ul style="list-style-type: none"> <li>• Svuotare le tasche, ecc.</li> </ul> Smistare biancheria aziendale secondo <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etichette di cura</li> <li>• Colore</li> <li>• Grado di sporcizia</li> </ul>

Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Contenuti
<b>d1.4-CI Ergonomia nel ciclo della biancheria</b> Svolgono in modo ergonomico i compiti nel ciclo della biancheria. (C3)	Allestimento della postazione di lavoro per svolgere i compiti nel ciclo di lavaggio in modo ergonomico
<b>d1.5-CI Trattamento della biancheria</b> Trattano la biancheria secondo le direttive e la preparano pronta per l'armadio. (C3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Lavaggio</li> <li>● Asciugatura</li> <li>● Piegatura</li> <li>● Stiratura (T-shirt, pantaloni da cuoco)</li> <li>● Stiratura al mangano (strofinacci, tovaglioli)</li> </ul>
<b>d1.6-CI Manutenzione della biancheria</b> Eseguono semplici lavori di manutenzione dei tessuti. (C3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Orlo tessile</li> <li>● Cucitura dritta</li> <li>● Cucire bottone</li> </ul>
<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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Lavoro in conformità con le linee guida e le raccomandazioni dell'oml economia domestica in materia di igiene.</li> <li>● Sicurezza sul lavoro secondo CSFL e SUVA (segnali di avvertimento, scarpe antiscivolo, pericoli di inciampo)</li> <li>● Simboli di pericolo per detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio della biancheria</li> <li>● Ergonomia (sollevare carichi, piegarsi, schiena dritta)</li> <li>● Requisiti legali: Immagazzinamento di sostanze tossiche</li> <li>● Allegato 2</li> </ul>

### 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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Lavatrice</li> <li>● Asciugatrice</li> <li>● Attrezzatura per lo stiro (ferro da stiro, mangano)</li> <li>● Macchina da cucire</li> </ul>

Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Contenuti
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Detersivi liquidi e in polvere</li> <li>• Ammorbidente</li> </ul>
<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>	<p>Sicurezza sul lavoro</p> <p>Uso delle apparecchiature della lavanderia secondo le istruzioni per l'uso</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavatrice</li> <li>• Asciugatrice</li> <li>• Attrezzatura per lo stiro (ferro da stiro, man-gano)</li> </ul>
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavatrice</li> <li>• Asciugatrice</li> <li>• Attrezzatura per lo stiro (ferro da stiro, man-gano)</li> </ul>

**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 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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<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>CSFL, SUVA</p> <p>Misure in caso di emergenza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numeri di emergenza</li> <li>• Comportamento in caso di emergenza (fasi)</li> </ul> <p>Sede di formazione, orientamento: Uscite di sicurezza, defibrillatore, estintori, punto di raccolta, ecc.</p> <p>«Concetto di emergenza» dell'azienda come compito a casa</p>

## 11.2 Corso interaziendale 2

4 giorni nel 1° anno 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, superiore 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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<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)	Regole di comunicazione secondo «Schulz von Thun»

### 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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<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)	Durante il servizio al tavolo <ul style="list-style-type: none"> <li>ad es. ospite abituale, ospite non complicato</li> </ul> Ricevere e inoltrare richieste di modifica <ul style="list-style-type: none"> <li>ad es. un ospite in più rispetto a quello annunciato, con sedia a rotelle, in ritardo</li> </ul>

Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Contenuti
<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)	Durante il servizio al tavolo <ul style="list-style-type: none"> <li>• ad es. portare il seggiolone, togliere il cappotto, portare il cuscino per sedia.</li> </ul>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione dei reclami e dei complimenti/riconoscimenti (reazione, passi successivi, ecc.)</li> <li>• Ricezione</li> <li>• Inoltro</li> </ul>
<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)	Applicare metodi di risoluzione dei conflitti

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<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)	Etichettatura per il buffet (espositori da tavola/ segnaposti)  Saluto di benvenuto (manifesto, biglietto)
<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)	Rispondere alle chiamate telefoniche, inoltrarle correttamente

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<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>Servizio di bevande e pietanze, a seconda dell'occasione</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Acqua per le riunioni</li> <li>● Caffè, tè</li> <li>● Spuntini/Snack</li> </ul>
<p><b>b1.2-CI Apparecchiare tavoli e buffet</b>            Con l'aiuto di esercizi pratici, apparecchiano tavoli e buffet. (C3)</p>	<p>Tavolo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Allestimento di base della tavola</li> <li>● Coperto di base à la carte</li> <li>● Menu a 3 portate</li> </ul> <p>Piccoli buffet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Spuntini/Snack</li> <li>● Buffet di aperitivi</li> </ul>
<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>	<p>Rispetto delle norme igieniche (igiene aziendale, igiene alimentare)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Separazione delle stoviglie pulite da quelle sporche</li> <li>● Sistema di colori per i taglieri</li> <li>● Mantenere la catena del freddo</li> </ul> <p>Pericolo di incidenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Candele</li> <li>● Scaldavivande</li> <li>● Bevande calde</li> <li>● Pericoli di inciampo</li> </ul> <p>Ergonomia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Organizzazione della postazione di lavoro</li> </ul>

Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Contenuti
<b>b1.4-CI Preparare bevande</b> Preparano bevande. (C3)	Bevande calde <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tè, caffè</li> </ul> Bevande fredde <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acqua minerale sfusa</li> </ul>
<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 miscita di bevande e la distribuzione di pietanze. (C3)	Bevande: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Macchina per il caffè</li> <li>• Bollitore</li> </ul> Cibo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bagnomaria</li> <li>• Forno a microonde</li> <li>• Carrello di servizio/ Guéridon</li> </ul>
<b>b1.6-CI Pulizia di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze</b> Puliscono macchine e apparecchiature per la miscita di bevande e la distribuzione di pietanze. (C3)	Pulizia di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Macchina da caffè</li> <li>• Cassetti refrigeranti</li> <li>• Frigoriferi</li> <li>• Bagnomaria</li> <li>• Contenitori gastronomici</li> <li>• Carrelli di servizio</li> </ul>

### 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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<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)	Bevande servite: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caffè, tè</li> <li>• Acque minerali</li> </ul> Servizio di ristorazione: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizio al piatto</li> <li>• Servizio a buffet</li> </ul>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<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>Ciclo di lavaggio delle stoviglie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Smaltimento di avanzi e rifiuti</li> <li>• Suddividere e preparare le stoviglie sporche</li> <li>• Lavare le stoviglie, rispettare la sequenza</li> <li>• Svuotare la macchina</li> <li>• Riordinare le stoviglie</li> </ul>
<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>Uso corretto di detersivi per stoviglie prodotti di pulizia</p> <p>Controllo del livello di riempimento</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>	<p>Pulizia di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavastoviglie</li> <li>• Carrelli porta stoviglie</li> <li>• Armadi per le stoviglie</li> </ul>

**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 disbrigano 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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<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>Riempire gli articoli secondo le specifiche</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bevande</li> </ul> <p>Principio del «primo che entra, primo che esce» (First in-First out)</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>Rifornimento di alimenti al buffet (piccole porzioni)            Aprire le bevande al buffet</p>
<p><b>e1.4-CI Smaltimento</b>            Separano materiali riciclabili e rifiuti secondo le direttive. (C3)</p>	<p>Smaltimento dei rifiuti, separare</p>

### 11.3 Corso interaziendale 3

4 giorni nel 1° anno di formazione

#### 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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<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>Camera degli ospiti/residenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Preparare la camera per l'arrivo di nuovi ospiti/residenti.</li> </ul> <p>Sale riunioni e conferenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Allestimento per utenti esterni e interni</li> </ul>
<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>Decorare i tavoli in base alla stagione e all'occasione</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>	<p>Cura delle piante in vaso</p> <p>Cura degli elementi decorativi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Composizioni floreali</li> <li>Fiori recisi</li> </ul>
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lavorare in conformità con le linee guida e le raccomandazioni dell'oml economia domestica in materia di igiene.</li> <li>Sicurezza sul lavoro secondo CFSL e SUVA (segnali di avvertimento, scarpe antiscivolo, utilizzo di scale, pericoli di inciampo)</li> <li>Simboli di pericolo per i prodotti per la pulizia e la cura</li> <li>Ergonomia (sollevare carichi, piegarsi, schiena dritta)</li> <li>Allegato 2</li> </ul>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<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>Pulizia intermedia e di fondo di pavimenti non tessili:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Uso della macchina lava-asciuga</li> <li>● Lavaggio meccanico</li> <li>● Iniezione estrazione</li> </ul> <p>Disinfezione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Disinfezione delle superfici e punti di contatto</li> </ul>
<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>	<p>Uso di checklist per il controllo della pulizia e la preparazione di camere e locali.</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Monospazzola</li> <li>● Lava-asciuga</li> <li>● Aspiratore a secco</li> <li>● Aspiraliquidi</li> </ul>
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Detergente neutro</li> <li>● Detergente alcalino</li> <li>● Detergente acido</li> <li>● Prodotto solvente</li> <li>● Disinfettante</li> </ul>
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Detergente neutro</li> <li>● Detergente alcalino</li> <li>● Detergente acido</li> <li>● Prodotto solvente</li> <li>● Disinfettante</li> </ul>
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Monospazzola</li> <li>● Lava-asciuga</li> <li>● Aspiratore a secco</li> <li>● Aspiraliquidi</li> </ul>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<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>Sviluppo basato sul corso 1 e implementare</p> <p>Preparazione della biancheria sporca</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Svuotare le tasche, ecc.</li> </ul> <p>Smistamento della biancheria aziendale e dei clienti mediante</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etichette di cura dei tessuti</li> <li>• Colore</li> <li>• Grado di sporcizia</li> </ul>
<p><b>d1.4-CI Ergonomia nel ciclo della biancheria</b>            Svolgono in modo ergonomico i compiti nel ciclo della biancheria. (C3)</p>	<p>Sviluppo basato sul corso 1 e implementare</p> <p>Allestimento della postazione di lavoro per svolgere i compiti del ciclo della biancheria e eseguirli in modo ergonomico</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavaggio</li> <li>• Asciugatura</li> <li>• Piegatura</li> <li>• Stiratura (camicie da uomo, giacca da cuoco)</li> <li>• Stirare al mangano (federe, grembiuli da bistrot)</li> </ul>
<p><b>d1.6-CI Manutenzione della biancheria</b>            Eseguono semplici lavori di manutenzione dei tessuti. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sostituire lacci</li> <li>• Rinforzare bordi</li> </ul>

Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Contenuti
<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>Manipolazione della biancheria infetta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caricamento della macchina</li> <li>• Disinfezione</li> <li>• Scarico della macchina</li> <li>• Smaltimento dei dispositivi di protezione</li> </ul>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavatrice</li> <li>• Asciugatrice</li> <li>• Attrezzatura per lo stiro (ferro da stiro, mangano)</li> <li>• Macchina da cucire</li> </ul>
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Detersivi liquidi e in polvere</li> <li>• Ammorbidente</li> </ul>
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavatrice</li> <li>• Asciugatrice</li> <li>• Attrezzatura per lo stiro (ferro da stiro, mangano)</li> </ul>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<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>Rifornire gli articoli come specificato</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Biancheria</li> <li>• Detersivi</li> </ul> <p>Principio del «primo che entra, primo che esce» (First in-First out)</p>
<p><b>e1.4-CI Smaltimento</b>            Separano materiali riciclabili e rifiuti secondo le direttive. (C3)</p>	<p>Smaltimento dei rifiuti, separare</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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<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>Attuare piani di lavoro e direttive in tutti gli ambiti</p>

## 11.4 Corso interaziendale 4

4 giorni nel 2° anno 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, superiore 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.

<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>	<b>Contenuti</b>
<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)	Sviluppo basato sul 1° anno di formazione e implementare  Regole di comunicazione secondo Schulz von Thun

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<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>Servizio a tavola</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ad es. ospite esigente</li> </ul> <p>Ricevere e inoltrare richieste di modifica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ad es., l'ospite chiede vino bianco al posto del rosso, insalata al posto della zuppa.</li> </ul>
<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>	<p>Quando si serve a tavola</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ad es. dividere la classe in due gruppi e servirsi a vicenda il pasto</li> </ul>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<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>Sviluppo basato sul 1° anno di formazione e implementare</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione dei reclami e dei complimenti/riconoscimenti (reazione, passi successivi, ecc.)</li> <li>• Ricezione</li> <li>• Inoltro</li> </ul>
<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>Sviluppo basato sul 1° anno di formazione e implementare</p> <p>Applicare metodi per la risoluzione dei conflitti</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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<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>Sviluppo basato sul 1° anno di formazione e implementare</p> <p>Etichettatura per il buffet (espositori da tavola/ segnaposti)</p> <p>Saluto di benvenuto (manifesto, biglietto)</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>	<p>Sviluppo basato sul 1° anno di formazione e implementare</p> <p>Rispondere e inoltrare correttamente le chiamate telefoniche</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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>b1.1-CI Disporre bevande e pietanze</b>            Gli addetti del settore alberghiero-economia domestica dispongono bevande pietanze nel rispetto delle risorse secondo direttive, attuano standard di qualità e preparano bevande e pietanze. (C3)</p>	<p>Servizio di bevande e pietanze, a seconda dell'occasione</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cioccolata calda</li> <li>• Frappé</li> <li>• Succo di frutta</li> <li>• Sciroppo</li> </ul>

Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>b1.2-CI Apparecchiare tavoli e buffet</b>            Con l'aiuto di esercizi pratici, apparecchiano tavoli e buffet. (C3)</p>	<p>Tavola:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coperto di base ampliato</li> <li>• Menu di 4 portate</li> </ul> <p>Buffets:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pietanze calde e fredde per il pranzo in piedi</li> <li>• Buffet di insalate</li> <li>• Buffet di dolci</li> <li>• Ampio buffet di aperitivi</li> </ul>
<p><b>b1.4-CI Preparare bevande</b>            Preparano bevande. (C3)</p>	<p>Sviluppo basato sul 1° anno di formazione e implementare</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cioccolata calda</li> <li>• Frappé</li> <li>• Succo di frutta</li> <li>• Sciroppo</li> </ul>
<p><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 miscita di bevande e la distribuzione di pietanze. (C3)</p>	<p>Bevande:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Macchina da caffè</li> <li>• Montalatte</li> <li>• Bollitore</li> <li>• frullatore ad immersione</li> <li>• Spremiagrumi</li> </ul> <p>Pietanze:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bagnomaria</li> <li>• Forno a microonde</li> </ul> <p>Carrello di servizio</p>
<p><b>b1.6-CI Pulizia di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze</b>            Puliscono macchine e apparecchiature per la miscita di bevande e la distribuzione di pietanze. (C3)</p>	<p>Pulizia di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Macchina da caffè</li> <li>• cassette di refrigerazione</li> <li>• Montalatte</li> <li>• Bollitore</li> <li>• Frullatore ad immersione</li> <li>• Spremiagrumi</li> <li>• Frigoriferi</li> <li>• Bagnomaria</li> <li>• Contenitori gastronomi</li> <li>• Carrelli di servizio</li> </ul>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<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>Sviluppo basato sul 1° anno di formazione e implementare</p> <p>Servire bevande:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bevande calde</li> <li>• Bevande fredde</li> </ul> <p>Servire pietanze:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizio al piatto</li> <li>• Servizio a buffet</li> </ul>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<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>Sviluppo basato sul 1° anno di formazione e implementare</p> <p>Ciclo di lavaggio delle stoviglie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Smaltimento di avanzi e rifiuti</li> <li>• Suddividere e preparare stoviglie sporche</li> <li>• Lavare le stoviglie, seguire la sequenza</li> <li>• Svuotare la macchina</li> <li>• Riordinare le stoviglie</li> </ul>
<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>Sviluppo basato sul 1° anno di formazione e implementare</p> <p>Uso corretto dei detersivi per stoviglie e prodotti di pulizia</p> <p>Controllo del livello di riempimento</p>

Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Contenuti
<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>	<p>Sviluppo basato sul 1° anno di formazione e implementare</p> <p>Pulizia di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavastoviglie</li> <li>• Carrelli per le stoviglie</li> <li>• Armadi per le stoviglie</li> </ul>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<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>Camera degli ospiti/residenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparare la camera per l'arrivo di nuovi ospiti/residenti.</li> </ul> <p>Sale riunioni e conferenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Allestimento per utenti esterni e interni</li> </ul>
<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>Decorare i tavoli in base alla stagione e all'occasione</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>	<p>Cura delle piante in vaso</p> <p>Cura degli elementi decorativi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Composizioni floreali</li> <li>• Fiori recisi</li> </ul>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<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>Pulizia intermedia e di fondo di pavimenti non tessili:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso della macchina lava-asciuga</li> <li>• Lavaggio meccanico</li> <li>• Metodo spray</li> </ul> <p>Disinfezione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disinfezione delle superfici e punti di contatto</li> </ul>
<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>	<p>Utilizzo di liste di controllo per verificare la pulizia e la preparazione dei locali e delle camere</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monospazzola</li> <li>• Lava-asciuga</li> <li>• Aspiratore a secco</li> <li>• Aspiraliquidi</li> </ul>
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Detergente neutro</li> <li>• Detergente alcalino</li> <li>• Detergente acido</li> <li>• Prodotto solvente</li> <li>• Disinfettante</li> </ul>
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Detergente neutro</li> <li>• Detergente alcalino</li> <li>• Detergente acido</li> <li>• Prodotto solvente</li> <li>• Disinfettante</li> </ul>
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monospazzola</li> <li>• Lava-asciuga</li> <li>• Aspiratore a secco</li> <li>• Aspiraliquidi</li> </ul>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<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>Sviluppo basato sul 1° anno di formazione e implementare</p> <p>Preparazione della biancheria sporca</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Svuotare le tasche, ecc.</li> </ul> <p>Smistare la biancheria dei clienti secondo le etichette:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etichette di cura dei tessuti</li> <li>• Colore</li> <li>• Grado di sporcizia</li> </ul>
<p><b>d1.4-CI Ergonomia nel ciclo della biancheria</b>                      Svolgono in modo ergonomico i compiti nel ciclo della biancheria. (C3)</p>	<p>Sviluppo basato sul 1° anno di formazione e implementare</p> <p>Allestimento della postazione di lavoro per svolgere i compiti del ciclo della biancheria ed eseguire in modo ergonomico</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavare</li> <li>• Asciugare</li> <li>• Piegare</li> <li>• Stirare (camicie da uomo, giacca da cuoco)</li> <li>• Stirare al mangano (federe, grembiuli da bistrot)</li> </ul>
<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>Manipolazione della biancheria infetta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caricamento della macchina</li> <li>• Disinfezione</li> <li>• Scarico della macchina</li> <li>• Smaltimento dei dispositivi di protezione</li> </ul>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Lavatrice</li> <li>● Asciugatrice</li> <li>● Attrezzatura per lo stiro (ferro da stiro, mangano)</li> <li>● Macchina da cucire</li> </ul>
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Detersivi liquidi e in polvere</li> <li>● Ammorbidente</li> </ul>
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Lavatrice</li> <li>● Asciugatrice</li> <li>● Attrezzatura per lo stiro (ferro da stiro, mangano)</li> </ul>

**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 disbrigano lavori amministrativi fondamentali. Se, durante i lavori, si verificano incidenti o danni materiali, procedono secondo le direttive.

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<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>Attuare piani di lavoro e specifiche in tutti gli ambiti</p>

## 12 Allegato

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>
Elenco dei termini tecnici	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>
Documenti di riferimento	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>
Valutazione della formazione CI	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>



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)