



## Programma di formazione per le aziende di tirocinio

relativo all'ordinanza della SEFRI del 6 luglio 2023 sulla formazione professionale di base

**Impiegata del settore alberghiero-economia domestica /  
Impiegato del settore alberghiero-economia domestica  
con attestato federale di capacità (AFC)**

Revisionato: Luglio 2025

**N. professione 78404**

## Indice

<b>Impiegata del settore alberghiero-economia domestica / Impiegato del settore alberghiero-economia domestica con attestato federale di capacità (AFC) .....</b>	<b>1</b>
<b>1    Introduzione    1</b>	
<b>2    Documenti di riferimento .....</b>	<b>1</b>
<b>3    Compiti pratici 1</b>	
<b>4    Panoramica generale del programma di formazione .....</b>	<b>2</b>
<b>5    Assegnazione degli obiettivi di valutazione ai semestri da 1 a 6.....</b>	<b>1</b>
Campo di competenze operative A: Immagine e comunicazione .....	1
Campo di competenze operative B: Servizio di bevande e pietanze.....	11
Campo di competenze operative C: Pulizia e allestimento di ambienti .....	16
Campo di competenze operative D: Cura della biancheria.....	23
Campo di competenze operative E: Organizzazione e implementazione delle procedure aziendali .....	29

## 1 Introduzione

Il programma di formazione per le aziende di tirocinio si basa sul piano di formazione e fornisce una panoramica sulle competenze operative da sviluppare, degli obiettivi di valutazione da raggiungere e sui contenuti da trasmettere in azienda.

Il programma di formazione per le aziende formatrici costituisce per le aziende la base per lo sviluppo dei propri piani di formazione.

## 2 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 di bevande e pietanze nonché un elenco di macchine e attrezzature. Sul posto di lavoro, i documenti di riferimento fungono da indicazione per i compiti pratici della documentazione di apprendimento.

## 3 Compiti pratici

Tramite i compiti pratici, le persone in formazione vengono guidate a documentare i lavori principali della pratica aziendale in relazione alle competenze operative da acquisire. I compiti pratici contengono situazioni su cui gli studenti lavorano e sono collegati ai contenuti specifici preparati, in modo che gli studenti possano risolverli autonomamente. Il compito pratico è accompagnato da una riflessione personale. I formatori in azienda devono inoltre elaborare un feedback basato su criteri predefiniti (valutazione esterna qualificata). Oltre al feedback in forma di testo o di immagine, la valutazione esterna contiene singoli punti, che vengono poi integrati nel rapporto di formazione.

Il rapporto di formazione del CSFO deve comunque sempre essere compilato dai formatori stessi. Tuttavia, i compiti pratici svolti durante il semestre influiscono, in qualità di suggerimento, sulla compilazione del rapporto di formazione. Il feedback di testo/immagine viene riassunto in una colonna in cui vengono indicati i valori medi, A-B-C-D della valutazione. Questo aiuta i formatori in azienda ad avere una panoramica dei lavori svolti negli ultimi mesi. Poiché gli studenti potrebbero impegnarsi particolarmente in uno dei compiti pratici o fraintendere un compito pratico, con il rischio che la valutazione di quel compito risulti negativa, il quadro dell'intero semestre potrebbe risultare distorto. Per ovviare a ciò, la valutazione esterna serve solo come aiuto nella compilazione, ma il rapporto di formazione non viene compilato in automatico.

## 4 Panoramica generale del programma di formazione

Obiettivi di valutazione 1° semestre	Obiettivi di valutazione 2° semestre	Obiettivi di valutazione 3° semestre	Obiettivi di valutazione 4° semestre	Obiettivi di valutazione 5° semestre	Obiettivi di valutazione 6° semestre
<b>CCO A: Immagine e comunicazione</b>					
<b>a1 Curare la propria immagine nel settore alberghiero e dell'economia domestica</b>					
	a1.4-Az Comunicare	a1.1-Az Presenza curata a1.4-Az Comunicare	a1.1-Az Presenza curata a1.3-Az Impatto e comportamento a1.4-Az Comunicare a1.6-Az Caratteristiche culturali e diversità	a1.1-Az Presenza curata a1.3-Az Impatto e comportamento a1.4-Az Comunicare a1.6-Az Caratteristiche culturali e diversità a1.7-Az Mezzi di informazione e comunicazione	a1.2-Az Cultura aziendale a1.3-Az Impatto e comportamento a1.4-Az Comunicare a1.7-Az Mezzi di informazione e comunicazione
<b>a2 Consigliare e assistere ospiti e clienti nel settore alberghiero e dell'economia domestica</b>					
		a2.1-Az Offrire ospitalità a2.6-Az Colloqui in lingua straniera*	a2.1-Az Offrire ospitalità a2.2-Az Esigenze di ospiti e clientela a2.3-Az Tipi di ospiti e clienti a2.6-Az Colloqui in lingua straniera*	a2.1-Az Offrire ospitalità a2.3-Az Tipi di ospiti e clienti a2.4-Az Consulenze a2.5-Az Orientamento dei servizi a2.6-Az Colloqui in lingua straniera*	a2.5-Az Orientamento dei servizi a2.6-Az Colloqui in lingua straniera*
<b>a3 Accogliere e gestire i feedback di ospiti e clienti nel settore alberghiero e dell'economia domestica</b>					
		a3.3-Az Trasmettere comunicazioni in lingua straniera* a3.4-Az Riferire informazioni in lingua straniera*	a3.3-Az Trasmettere comunicazioni in lingua straniera* a3.4-Az Riferire informazioni in lingua straniera*	a3.3-Az Trasmettere comunicazioni in lingua straniera* a3.4-Az Riferire informazioni in lingua straniera*	a3.1-Az Feedback e reclami a3.2-Az Situazioni di comunicazione e di conflitto a3.3-Az Trasmettere comunicazioni in lingua straniera* a3.4-Az Riferire informazioni in lingua straniera*
<b>a4 Implementare attività di promozione delle vendite per offerte ed eventi nel campo della gastronomia</b>					

Programma di formazione per le aziende di tirocinio  
 Impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC/  
 Impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC

Obiettivi di valutazione 1° semestre	Obiettivi di valutazione 2° semestre	Obiettivi di valutazione 3° semestre	Obiettivi di valutazione 4° semestre	Obiettivi di valutazione 5° semestre	Obiettivi di valutazione 6° semestre
				a4.1-Az Attività di promozione delle vendite  a4.3-Az Organizzazione e svolgimento di eventi	

\* Obiettivo di valutazione dell'azienda supplementare per l'orientamento Settore alberghiero

Programma di formazione per le aziende di tirocinio  
 Impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC/  
 Impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC

Obiettivi di valutazione 1° semestre	Obiettivi di valutazione 2° semestre	Obiettivi di valutazione 3° semestre	Obiettivi di valutazione 4° semestre	Obiettivi di valutazione 5° semestre	Obiettivi di valutazione 6° semestre
<b>a5 Trattare prenotazioni, arrivi e partenze di ospiti e clienti</b>					
				a5.1-Az Arrivo a5.2-Az Partenza a5.3-Az Prenotazioni a5.4-Az Registrazione di dati	
<b>a6 Assistere ospiti e clienti con esigenze particolari</b>					
a6.3-Az Situazioni d'emergenza		a6.3-Az Situazioni d'emergenza		a6.1-Az Riconoscere e adottare misure di sostegno a6.2-Az Instaurare contatti	
<b>CCO B: Servizio di bevande e pietanze</b>					
<b>b1 Ordinare e preparare bevande e pietanze</b>					
		b1.1-Az Disporre bevande e pietanze b1.2-Az Apparecchiare tavoli e buffet b1.3-Az Direttive e raccoman- dazioni concernenti bevande e pietanze b1.4-Az Preparare bevande b1.5-Az Preparazione di pietanze** b1.7-Az Ausili per la cucina, macchine e apparecchia- ture per la preparazione di pietanze** b1.8-Az Direttive e raccoman- dazioni per la prepara- zione di pietanze**	b1.5-Az Preparazione di pietanze** b1.7-Az Ausili per la cucina, macchine e apparecchia- ture per la preparazione di pietanze** b1.8-Az Direttive e raccoman- dazioni per la prepara- zione di pietanze**	b1.2-Az Apparecchiare tavoli e buffet b1.3-Az Direttive e raccoman- dazioni concernenti bevande e pietanze b1.4-Az Preparare bevande b1.5-Az Preparazione di pietanze** b1.7-Az Ausili per la cucina, macchine e apparecchia- ture per la preparazione di pietanze** b1.8-Az Direttive e raccoman- dazioni per la prepara- zione di pietanze**	

\*\* Obiettivo di valutazione dell'azienda supplementare per l'orientamento Economia domestica

Programma di formazione per le aziende di tirocinio  
 Impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC/  
 Impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC

Obiettivi di valutazione 1° semestre	Obiettivi di valutazione 2° semestre	Obiettivi di valutazione 3° semestre	Obiettivi di valutazione 4° semestre	Obiettivi di valutazione 5° semestre	Obiettivi di valutazione 6° semestre
<b>b2 Consigliare, prendere l'ordinazione e servire bevande e pietanze</b>					
			b2.4-Az Tipi di servizio e regole del servizio	b2.1-Az Consigliare bevande e pietanze  b2.4-Az Tipi di servizio e regole del servizio	
<b>b3 Utilizzare e pulire macchine e apparecchiature necessari per preparare bevande e pietanze e provvedere alla loro manutenzione</b>					
	b3.1-Az Utilizzo di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze  b3.2-Az Pulizia di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze  b3.3-Az Riparazione di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze				
<b>b4 Organizzare e svolgere il processo di lavaggio delle stoviglie</b>					
	b4.1-Az Fasi di lavoro del ciclo di lavaggio delle stoviglie  b4.2-Az Materiali, detersivi per lavare le stoviglie e per la pulizia  b4.4-Az Macchine e apparecchiature per l'organizzazione del lavaggio delle stoviglie				

Obiettivi di valutazione 1° semestre	Obiettivi di valutazione 2° semestre	Obiettivi di valutazione 3° semestre	Obiettivi di valutazione 4° semestre	Obiettivi di valutazione 5° semestre	Obiettivi di valutazione 6° semestre
<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-Az Arredare spazi e locali c1.2-Az Disporre e decorare spazi, locali e tavoli c1.3-Az Cura di piante, fiori recisi ed elementi decorativi c1.4-Az Direttive e raccomandazioni per arredare spazi e locali	c1.3-Az Cura di piante, fiori recisi ed elementi decorativi c1.2-Az Disporre e decorare spazi, locali e tavoli c1.3-Az Cura di piante, fiori recisi ed elementi decorativi c1.4-Az Direttive e raccomandazioni per arredare spazi e locali		
<b>c2 Pulire ambienti e arredamenti nel settore alberghiero e dell'economia domestica</b>					
c2.2-Az Organizzazione della pulizia c2.3-Az Pulizia di spazi, locali e strutture c2.4-Az Strumenti per il controllo della pulizia c2.5-Az Direttive e raccomandazioni per la pulizia	c2.2-Az Organizzazione della pulizia c2.3-Az Pulizia di spazi, locali e strutture c2.4-Az Strumenti per il controllo della pulizia c2.5-Az Direttive e raccomandazioni per la pulizia	c2.2-Az Organizzazione della pulizia c2.3-Az Pulizia di spazi, locali e strutture c2.4-Az Strumenti per il controllo della pulizia c2.5-Az Direttive e raccomandazioni per la pulizia	c2.2-Az Organizzazione della pulizia c2.3-Az Pulizia di spazi, locali e strutture c2.4-Az Strumenti per il controllo della pulizia c2.5-Az Direttive e raccomandazioni per la pulizia	c2.2-Az Organizzazione della pulizia c2.3-Az Pulizia di spazi, locali e strutture c2.4-Az Strumenti per il controllo della pulizia c2.5-Az Direttive e raccomandazioni per la pulizia	c2.2-Az Organizzazione della pulizia c2.3-Az Pulizia di spazi, locali e strutture c2.4-Az Strumenti per il controllo della pulizia c2.5-Az Direttive e raccomandazioni per la pulizia
<b>c3 Utilizzare macchine e apparecchiature per la pulizia e provvedere alla loro manutenzione</b>					
c3.1-Az Utilizzo di macchine e apparecchiature per la pulizia c3.2-Az Impiego di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione c3.3-Az Dosaggio di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione c3.4-Az Pulizia e manutenzione di macchine e	c3.1-Az Utilizzo di macchine e apparecchiature per la pulizia c3.2-Az Impiego di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione c3.3-Az Dosaggio di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione c3.4-Az Pulizia e manutenzione di macchine e	c3.1-Az Utilizzo di macchine e apparecchiature per la pulizia c3.2-Az Impiego di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione c3.3-Az Dosaggio di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione c3.4-Az Pulizia e manutenzione di macchine e	c3.1-Az Utilizzo di macchine e apparecchiature per la pulizia c3.2-Az Impiego di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione c3.3-Az Dosaggio di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione c3.4-Az Pulizia e manutenzione di macchine e	c3.1-Az Utilizzo di macchine e apparecchiature per la pulizia c3.2-Az Impiego di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione c3.3-Az Dosaggio di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione c3.4-Az Pulizia e manutenzione di macchine e	c3.1-Az Utilizzo di macchine e apparecchiature per la pulizia c3.2-Az Impiego di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione c3.3-Az Dosaggio di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione c3.4-Az Pulizia e manutenzione di macchine e

Programma di formazione per le aziende di tirocinio  
 Impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC/  
 Impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC

Obiettivi di valutazione 1° semestre	Obiettivi di valutazione 2° semestre	Obiettivi di valutazione 3° semestre	Obiettivi di valutazione 4° semestre	Obiettivi di valutazione 5° semestre	Obiettivi di valutazione 6° semestre
<p>apparecchiature per la pulizia</p> <p>c3.5-Az Riconoscere guasti e difetti a macchine e apparecchiature per la pulizia</p>	<p>apparecchiature per la pulizia</p> <p>c3.5-Az Riconoscere guasti e difetti a macchine e apparecchiature per la pulizia</p>	<p>apparecchiature per la pulizia</p> <p>c3.5-Az Riconoscere guasti e difetti a macchine e apparecchiature per la pulizia</p>	<p>apparecchiature per la pulizia</p> <p>c3.5-Az Riconoscere guasti e difetti a macchine e apparecchiature per la pulizia</p>	<p>apparecchiature per la pulizia</p> <p>c3.5-Az Riconoscere guasti e difetti a macchine e apparecchiature per la pulizia</p>	<p>apparecchiature per la pulizia</p> <p>c3.5-Az Riconoscere guasti e difetti a macchine e apparecchiature per la pulizia</p>

Obiettivi di valutazione 1° semestre	Obiettivi di valutazione 2° semestre	Obiettivi di valutazione 3° semestre	Obiettivi di valutazione 4° semestre	Obiettivi di valutazione 5° semestre	Obiettivi di valutazione 6° semestre
<b>CCO D: Cura della biancheria</b>					
<b>CCO D suddivisione consigliata, variabile a seconda dell'azienda</b>					
<b>d1 Trattare la biancheria azienda e dei clienti nel ciclo della biancheria</b>					
d1.3-Az Pianificazione e organizzazione dei lavori nel ciclo della biancheria  d1.5-Az Selezione della biancheria  d1.6-Az Ergonomia nel ciclo della biancheria  d1.7-Az Trattamento della biancheria  d1.10-Az Controllo della biancheria  d1.12-Az Direttive e raccomandazioni per trattare la biancheria		d1.3-Az Pianificazione e organizzazione dei lavori nel ciclo della biancheria  d1.6-Az Ergonomia nel ciclo della biancheria  d1.7-Az Trattamento della biancheria  d1.8-Az Manutenzione della biancheria  d1.9-Az Biancheria infetta  d1.12-Az Direttive e raccomandazioni per trattare la biancheria	d1.3-Az Pianificazione e organizzazione dei lavori nel ciclo della biancheria  d1.6-Az Ergonomia nel ciclo della biancheria  d1.10-Az Controllo della biancheria  d1.11-Az Controllo della fornitura di biancheria  d1.12-Az Direttive e raccomandazioni per trattare la biancheria	d1.3-Az Pianificazione e organizzazione dei lavori nel ciclo della biancheria  d1.5-Az Selezione della biancheria  d1.6-Az Ergonomia nel ciclo della biancheria  d1.7-Az Trattamento della biancheria  d1.8-Az Manutenzione della biancheria  d1.10-Az Controllo della biancheria  d1.11-Az Controllo della fornitura di biancheria  d1.12-Az Direttive e raccomandazioni per trattare la biancheria	d1.9-Az Biancheria infetta  d1.12-Az Direttive e raccomandazioni per trattare la biancheria
<b>d2 Utilizzare e pulire macchine e apparecchiature della lavanderia e provvedere alla loro manutenzione</b>					
d2.1-Az Utilizzo di macchine e apparecchiature della lavanderia, uso di detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio  d2.3-Az Dosaggio di detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio  d2.4-Az Direttive e raccomandazioni per gestire macchine e apparecchiature		d2.4-Az Direttive e raccomandazioni per gestire macchine e apparecchiature della lavanderia, detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio  d2.5-Az Pulizia e manutenzione di macchine e apparecchiature per l'approvvigionamento della biancheria	d2.1-Az Utilizzo di macchine e apparecchiature della lavanderia, uso di detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio  d2.4-Az Direttive e raccomandazioni per gestire macchine e apparecchiature della lavanderia, detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio	d2.1-Az Utilizzo di macchine e apparecchiature della lavanderia, uso di detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio  d2.3-Az Dosaggio di detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio  d2.4-Az Direttive e raccomandazioni per gestire macchine e apparecchiature	

Programma di formazione per le aziende di tirocinio  
 Impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC/  
 Impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC

Obiettivi di valutazione 1° semestre	Obiettivi di valutazione 2° semestre	Obiettivi di valutazione 3° semestre	Obiettivi di valutazione 4° semestre	Obiettivi di valutazione 5° semestre	Obiettivi di valutazione 6° semestre
della lavanderia, deter- sivi e prodotti ausiliari per il lavaggio  d2.6-Az Riconoscere guasti e difetti a macchine e apparecchiature per la cura della biancheria		d2.6-Az Riconoscere guasti e difetti a macchine e apparecchiature per la cura della biancheria	d2.6-Az Riconoscere guasti e difetti a macchine e apparecchiature per la cura della biancheria	d2.6-Az Riconoscere guasti e difetti a macchine e apparecchiature per la cura della biancheria	

Programma di formazione per le aziende di tirocinio  
 Impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC/  
 Impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC

Obiettivi di valutazione 1° semestre	Obiettivi di valutazione 2° semestre	Obiettivi di valutazione 3° semestre	Obiettivi di valutazione 4° semestre	Obiettivi di valutazione 5° semestre	Obiettivi di valutazione 6° semestre
<b>CCO E: Organizzazione e implementazione delle procedure aziendali</b>					
<b>e1 Implementare e ottimizzare i processi organizzativi nel settore alberghiero e dell'economia domestica</b>					
e1.1-Az Processi certificati e1.2-Az Gestione della qualità e1.4-Az Comunicazione e1.6-Az Analisi dei processi di lavoro e1.7-Az Pianificazione del lavoro e1.9-Az Discrezione e protezione dei dati	e1.1-Az Processi certificati e1.2-Az Gestione della qualità e1.6-Az Analisi dei processi di lavoro e1.7-Az Pianificazione del lavoro	e1.1-Az Processi certificati e1.2-Az Gestione della qualità e1.6-Az Analisi dei processi di lavoro e1.7-Az Pianificazione del lavoro e1.9-Az Discrezione e protezione dei dati	e1.1-Az Processi certificati e1.2-Az Gestione della qualità e1.4-Az Comunicazione e1.6-Az Analisi dei processi di lavoro e1.7-Az Pianificazione del lavoro e1.8-Az Insourcing e Outsourcing	e1.1-Az Processi certificati e1.2-Az Gestione della qualità e1.4-Az Comunicazione e1.6-Az Analisi dei processi di lavoro e1.7-Az Pianificazione del lavoro e1.9-Az Discrezione e protezione dei dati	e1.1-Az Processi certificati e1.2-Az Gestione della qualità e1.4-Az Comunicazione e1.5-Az Forma organizzativa e concezione direttrice e1.6-Az Analisi dei processi di lavoro e1.7-Az Pianificazione del lavoro
<b>e2 Difendere gli interessi del settore alberghiero e dell'economia domestica nei team interdisciplinari</b>					
	e2.1-Az Collaborazione nei team interdisciplinari			e2.1-Az Collaborazione nei team interdisciplinari e2.2-Az Rappresentanza nei gruppi di lavoro	e2.3-Az Contributo alle soluzioni
<b>e3 Gestire derrate alimentari e merce nel settore alberghiero e dell'economia domestica</b>					
	e3.1-Az Sistema organizzativo nella gestione del magazzino e3.4-Az Smaltimento	e3.3-Az Spreco alimentare	e3.1-Az Sistema organizzativo nella gestione del magazzino e3.2-Az Dichiarazione e immagazzinamento di derrate alimentari		
<b>e4 Allestire e ottimizzare documenti per la garanzia della qualità</b>					
e4.1-Az Documenti per la garanzia della qualità e4.3-Az Documenti orientati alla pratica professionale	e4.1-Az Documenti per la garanzia della qualità e4.3-Az Documenti orientati alla pratica professionale	e4.1-Az Documenti per la garanzia della qualità e4.3-Az Documenti orientati alla pratica professionale	e4.1-Az Documenti per la garanzia della qualità e4.3-Az Documenti orientati alla pratica professionale	e4.1-Az Documenti per la garanzia della qualità e4.2-Az Corrispondenza aziendale	e4.1-Az Documenti per la garanzia della qualità e4.3-Az Documenti orientati alla pratica professionale

Programma di formazione per le aziende di tirocinio  
 Impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC/  
 Impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC

Obiettivi di valutazione 1° semestre	Obiettivi di valutazione 2° semestre	Obiettivi di valutazione 3° semestre	Obiettivi di valutazione 4° semestre	Obiettivi di valutazione 5° semestre	Obiettivi di valutazione 6° semestre
	e4.4-Az Sistemi di ordina- zazione e tipi di fattura- zione			e4.3-Az Documenti orientati alla pratica professionale	

Programma di formazione per le aziende di tirocinio  
 Impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC/  
 Impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC

Obiettivi di valutazione 1° semestre	Obiettivi di valutazione 2° semestre	Obiettivi di valutazione 3° semestre	Obiettivi di valutazione 4° semestre	Obiettivi di valutazione 5° semestre	Obiettivi di valutazione 6° semestre
<b>e5 Istruire collaboratori nel settore alberghiero e dell'economia domestica</b>					
			e5.1-Az Istruzione di collaboratori	e5.1-Az Istruzione di collaboratori	
<b>e6 Gestire situazioni rilevanti per la sicurezza e la salute</b>					
e6.1-Az Sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione antincendio	e6.1-Az Sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione antincendio	e6.1-Az Sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione antincendio	e6.1-Az Sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione antincendio	e6.1-Az Sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione antincendio	e6.1-Az Sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione antincendio

## 5 Assegnazione degli obiettivi di valutazione ai semestri da 1 a 6

<b>Campo di competenze operative A: Immagine e comunicazione</b>								
<p>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 impiegati del settore alberghiero-economia domestica accolgono, consigliano e servono ospiti e clienti in modo ospitale, competente e secondo le necessità. Tutto questo può avvenire anche in una seconda lingua nazionale o in inglese. Sono attenti affinché ospiti e clienti si sentano a proprio agio, comunicano a parole e a gesti in modo appropriato nonché con i mezzi di comunicazione e informazione dell'azienda. Nei contatti con persone di altre culture considerano le rispettive caratteristiche culturali e forme comportamentali. Per soddisfare ospiti e clienti, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica ne determinano i bisogni, li consigliano su bevande, pietanze e servizi proposti dall'azienda. Accolgono i loro feedback relativi all'offerta e ai servizi prestati, li gestiscono personalmente oppure li inoltrano al servizio competente. Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica assumono anche compiti amministrativi nel campo delle prenotazioni e dell'accoglienza degli ospiti.</p>								
<b>Competenza operativa a1: Curare la propria immagine nel settore alberghiero e dell'economia domestica</b>								
<p>Gli impiegati 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.</p>								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
<p><b>a1.1-Az Presenza curata</b></p> <p>Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica si presentano in modo curato nei confronti di ospiti, clienti, superiore e collaboratori. Rispettano le direttive aziendali in materia di igiene personale. (C3)</p>			☐	☐	☐		Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali CI: 1	CPA3_AFC_01 CPA4_AFC_03 CPA5_AFC_02 CPA5_AFC_04

### Leggenda:

Campo verde scuro = istruire e applicare in questo semestre

Campo verde chiaro = approfondire in questo semestre

Indicazioni: aggiunti dall'Oml

Compiti pratici: Consolidamento della teoria e della

Programma di formazione per le aziende di tirocinio  
Impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC/  
Impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC

- \* Obiettivo di valutazione dell'azienda supplementare per l'orientamento Settore alberghiero
- \*\* Obiettivo di valutazione dell'azienda supplementare per l'orientamento Economia domestica

pratica

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](mailto: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](mailto:info@hotelgastro.ch) | [www.hotelgastro.ch](http://www.hotelgastro.ch)

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
<b>a1.2-Az Cultura aziendale</b> Attuano gli elementi della cultura aziendale nella propria presenza e nell'immagine personale. (C3)						<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 1. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	CPA6_AFC_01
<b>a1.3-Az Impatto e comportamento</b> Valutano in modo realistico le conseguenze del proprio comportamento e dell'impatto nei confronti di ospiti, clienti, superiore e collaboratori. (C3)				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 1. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	CPA4_AFC_01 CPA4_AFC_03 CPA5_AFC_04 CPA6_AFC_01
<b>a1.4-Az Comunicare</b> Comunicano in modo appropriato a parole e a gesti con ospiti, clienti, superiore e collaboratori. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 1. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	CPA3_AFC_01 CPA4_AFC_01 CPA4_AFC_03 CPA5_AFC_04 CPA6_AFC_01
<b>a1.5-SP Modelli di comunicazione</b>							Nessun obiettivo di valutazione in azienda Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali CI: 1	
<b>a1.6-Az Caratteristiche culturali e diversità</b> Nei contatti con persone di altre culture tengono conto delle rispettive caratteristiche culturali, forme comportamentali e diversità. (C3)				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 1. // 5. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	CPA4_AFC_01 CPA5_AFC_01
<b>a1.7-Az Mezzi di informazione e comunicazione</b> Comunicano con i mezzi di informazione e comunicazione aziendali secondo direttive e in modo appropriato al destinatario. (C3)					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 1. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	CPA5_AFC_02 CPA6_AFC_01

<b>Competenza operativa a2: Consigliare e assistere ospiti e clienti nel settore alberghiero e dell'economia domestica</b>								
Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica accolgono ospiti e clienti della propria azienda. Li accolgono, si informano sui rispettivi desideri e li consigliano sull'offerta e sui servizi proposti dall'azienda.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
<b>a2.1-Az Offrire ospitalità</b> Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica offrono ospitalità in modo che ospiti e clienti si sentano a proprio agio. Li accolgono e li congedano in modo appropriato alla situazione. (C3)			☐	☐	☐		Semestre scuola professionale: 5. Corsi interaziendali CI: 2 // 5	CPA3_AFC_01 CPA4_AFC_02 CPA5_AFC_02
<b>a2.2-Az Esigenze di ospiti e clientela</b> Riconoscono e rilevano desideri, aspettative e fabbisogno di ospiti e clienti. (C4)				☐			Semestre scuola professionale: 3. Corsi interaziendali CI: 2 // 4	CPA4_AFC_01
<b>a2.3-Az Tipi di ospiti e clienti</b> Riconoscono la modalità comportamentale di diversi tipi di ospiti e clienti. (C4)				☐	☐		Semestre scuola professionale: 1. // 5. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	CPA4_AFC_01 CPA5_AFC_02
<b>a2.4-Az Consulenze</b> Consigliano ospiti e clienti in modo appropriato al fabbisogno e alla situazione. (C5)				☐			Semestre scuola professionale: 5. Corsi interaziendali CI: 2 // 4 // 5	CPA4_AFC_01
<b>a2.5-Az Orientamento dei servizi</b> Orientano i propri servizi, in modo adeguato e appropriato al destinatario, verso i clienti e gli ospiti, i rispettivi desideri, le aspettative e il rispettivo fabbisogno. (C5)					☐	☐	Nessun obiettivo di valutazione nella Scuola professionale Corsi interaziendali CI: 4 // 5	CPA5_AFC_02 CPA6_AFC_01

Programma di formazione per le aziende di tirocinio  
 Impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC/  
 Impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
<b>a2.6-Az Colloqui in lingua straniera*</b> Conducono semplici colloqui con ospiti e clienti in una seconda lingua nazionale o in inglese applicando un vocabolario di base. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 3. // 4. // 5. // 6. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	
<b>a2.7-SP Terminologia tecnica in lingua straniera</b>							Nessun obiettivo di valutazione in azienda Semestre scuola professionale: 3. // 4. // 5. // 6. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	

\* Obiettivo di valutazione dell'azienda supplementare per l'orientamento Settore alberghiero

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)

<b>Competenza operativa a3: Accogliere e gestire i feedback di ospiti e clienti nel settore alberghiero e dell'economia domestica</b>								
Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica accettano i feedback positivi e negativi a proposito dei servizi da parte di ospiti e clienti della propria azienda. Reagiscono in modo appropriato e inoltrano i reclami alla persona responsabile.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
<b>a3.1-Az Feedback e reclami</b> Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica svolgono, in modo appropriato alla situazione e secondo le direttive aziendali, colloqui con ospiti e clienti a proposito dei feedback ricevuti. (C3)						<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali CI: 2 // 4	CPA6_AFC_01
<b>a3.2-Az Situazioni di comunicazione e di conflitto</b> Gestiscono secondo le direttive aziendali situazioni impegnative di comunicazione e conflitto e, se necessario, chiedono aiuto. (C3)						<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 5. Corsi interaziendali CI: 2 // 4	CPA6_AFC_01
<b>a3.3-Az Trasmettere comunicazioni in lingua straniera*</b> Trasmettono nella seconda lingua nazionale o in inglese comunicazioni orali ricevute nella prima lingua nazionale. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nessun obiettivo di valutazione nella Scuola professionale Nessun obiettivo di valutazione nei CI	
<b>a3.4-Az Riferire informazioni in lingua straniera*</b> Riferire oralmente in una seconda lingua nazionale o in inglese semplici informazioni ricevute nella prima lingua nazionale. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nessun obiettivo di valutazione nella Scuola professionale Nessun obiettivo di valutazione nei CI	

\* Obiettivo di valutazione dell'azienda supplementare per l'orientamento Settore alberghiero

Programma di formazione per le aziende di tirocinio  
 Impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC/  
 Impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC

<b>Competenza operativa a4: Implementare attività di promozione delle vendite per offerte ed eventi nel campo della gastronomia</b>								
Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica consigliano gli ospiti e i clienti a proposito di offerte e servizi. Realizzano e organizzano eventi nell'ambito dell'azienda.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
<b>a4.1-Az Attività di promozione delle vendite</b> Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica attuano attività di promozione delle vendite e consulenze per offerte e servizi. (C3)					☐		Semestre scuola professionale: 5. Corsi interaziendali CI: 2 // 4	CPA5_AFC_02
<b>a4.2-SP Analisi di offerte e servizi</b>							Nessun obiettivo di valutazione in azienda Semestre scuola professionale: 5. // 6. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	
<b>a4.3-Az Organizzazione e svolgimento di eventi</b> Organizzano e realizzano eventi di piccola portata e li svolgono. (C5)					☐		Semestre scuola professionale: 6. Corsi interaziendali CI: 5	CPA5_AFC_02

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)

<b>Competenza operativa a5: Trattare prenotazioni, arrivi e partenze di ospiti e clienti</b>								
Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica assumono compiti amministrativi. Accettano prenotazioni che le registrano nel sistema aziendale. Se è necessario modificare i dati di base, li adattano in modo accurato. Elaborano le partenze di ospiti e clienti attenendosi alle direttive aziendali per svolgere il processo senza errori.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
<b>a5.1-Az Arrivo</b> Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica svolgono lavori relativi all'arrivo di ospiti e clienti conformemente alle direttive aziendali e alle esigenze del sistema aziendale. (C3)					<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 5. Corsi interaziendali CI: 4	CPA5_AFC_01
<b>a5.2-Az Partenza</b> Svolgono lavori relativi alla partenza di ospiti e clienti conformemente alle direttive aziendali e alle esigenze del sistema aziendale. (C3)					<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 5. Corsi interaziendali CI: 4	CPA5_AFC_01
<b>a5.3-Az Prenotazioni</b> Accolgono prenotazioni e richieste che gestiscono secondo le direttive aziendali. (C3)					<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 5. Corsi interaziendali CI: 4	CPA5_AFC_01
<b>a5.4-Az Registrazione di dati</b> Elaborano dati e informazioni di ospiti, clienti, partner e collaboratori con l'aiuto dei programmi informatici e i mezzi ausiliari dell'azienda. (C3)					<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 5. Corsi interaziendali CI: 4	CPA5_AFC_01
<b>a5.5-SP Statistiche aziendali</b>							Nessun obiettivo di valutazione in azienda Semestre scuola professionale: 5. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	

Programma di formazione per le aziende di tirocinio  
Impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC/  
Impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC

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](mailto:info@hotelgastro.ch) | [www.hotelgastro.ch](http://www.hotelgastro.ch)

<b>Competenza operativa a6: Assistere ospiti e clienti con esigenze particolari</b>								
Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica si informano sulle esigenze particolari degli ospiti e clienti con impedimenti. Organizzano misure di sostegno, informano i collaboratori che hanno contatti diretti con tali ospiti e clienti e li istruiscono sulle misure da adottare.								
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>Indicazioni</b>	<b>Compiti pratici</b>
<b>a6.1-Az Riconoscere e adottare misure di sostegno</b> Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica riconoscono, rilevano e adottano misure di sostegno per ospiti e clienti con esigenze particolari di natura fisica, psichica e spirituale. (C4)					<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 1. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	CPA5_AFC_02
<b>a6.2-Az Instaurare contatti</b> Instaurano in modo appropriato al destinatario e alla situazione i contatti con ospiti e clienti aventi esigenze particolari di natura fisica, psichica e spirituale e attuano le misure necessarie. (C3)					<input type="checkbox"/>		Nessun obiettivo di valutazione nella Scuola professionale Corsi interaziendali CI: 2 // 4 // 5	CPA5_AFC_02
<b>a6.3-Az Situazioni d'emergenza</b> Nelle situazioni d'emergenza reagiscono in modo appropriato, prestano i primi soccorsi e adottano altre misure necessarie. (C3)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 1. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	CPA1_AFC_02 CPA3_AFC_04

<b>Campo di competenze operative B: Servizio di bevande e pietanze</b>								
<p>Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica servono bevande e pietanze ai propri ospiti e clienti secondo il programma giornaliero o in occasione di eventi speciali. Spesso devono anche consigliare bevande e pietanze e prenderne l'ordinazione. Preparano personalmente pietanze semplici.</p> <p>Fra le attività in relazione al servizio di bevande e pietanze vi sono la pulizia e la manutenzione di macchine e apparecchiature che gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica utilizzano. Al servizio è abbinato anche il lavaggio delle stoviglie che gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica organizzano, assicurano ed eseguono.</p>								
<b>Competenza operativa b1: Ordinare e preparare bevande e pietanze</b>								
<p>Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica preparano bevande e pietanze per gli ospiti e i clienti e apparecchiano i buffet. Il tipo di bevande e pietanze rispetta il programma giornaliero oppure la natura e la forma degli eventi nel corso dell'anno.</p>								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
<b>b1.1-Az Disporre bevande e pietanze</b> Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica dispongono bevande e pietanze nel rispetto delle risorse secondo le direttive, attuano standard di qualità e direttive aziendali e preparano bevande e pietanze. (C3)			<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 4. Corsi interaziendali CI: 2 // 4 // 5	CPA3_AFC_01
<b>b1.2-Az Apparecchiare tavoli e buffet</b> Apparecchiano tavoli e buffet in modo appropriato alla situazione. (C3)			<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 2. Corsi interaziendali CI: 2 // 4 // 5	CPA3_AFC_01 CPA5_AFC_02
<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)			<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 2. Corsi interaziendali CI: 2	CPA3_AFC_01 CPA5_AFC_02
<b>b1.4-Az Preparare bevande</b> Preparano bevande. (C3)			<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 4. Corsi interaziendali CI: 2 // 4 // 5	CPA3_AFC_01 CPA5_AFC_02

Programma di formazione per le aziende di tirocinio  
 Impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC/  
 Impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
<b>b1.5-Az Preparazione di pietanze**</b> Ordinano gli ingredienti necessari e preparano, in modo professionale, appropriato al destinatario e alla situazione, pietanze semplici partendo da prodotti freschi nonché da prodotti semilavorati e finiti. (C5)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 4. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	
<b>b1.6-SP Prodotti semilavorati e finiti</b>							Nessun obiettivo di valutazione in azienda Semestre scuola professionale: 4. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	
<b>b1.7-Az Ausili per la cucina, macchine e apparecchiature per la preparazione di pietanze**</b> Utilizzano ausili per la cucina, macchine e apparecchiature per la preparazione di pietanze semplici. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 2. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	
<b>b1.8-Az Direttive e raccomandazioni per la preparazione di pietanze**</b> Attuano direttive, raccomandazioni e direttive aziendali in materia di igiene, sicurezza sul lavoro e protezione della salute in relazione alla preparazione di pietanze semplici. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 2. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	

\*\* Obiettivo di valutazione dell'azienda supplementare per l'orientamento Economia domestica

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)

<b>Competenza operativa b2: Consigliare, prendere l'ordinazione e servire bevande e pietanze</b>								
Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica si informano sulle bevande e pietanze richieste dai loro ospiti e clienti. Alcuni di loro apprezzano un consiglio siccome presentano intolleranze per determinati alimenti, oppure vorrebbero gustare dei prodotti della regione. Ospiti e clienti apprezzano un servizio attento e orientato alle corrispondenti regole.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
<b>b2.1-Az Consigliare bevande e pietanze</b> Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica consigliano, in modo appropriato alla situazione e al destinatario, bevande e pietanze dell'offerta aziendale a ospiti e clienti. (C5)					☐		Semestre scuola professionale: 4. Corsi interaziendali CI: 4 // 5	CPA5_AFC_02
<b>b2.2-SP Bevande e pietanze regionali e stagionali</b>							Nessun obiettivo di valutazione in azienda Semestre scuola professionale: 4. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	
<b>b2.3-SP Forme dietetiche, intolleranze e allergie</b>							Nessun obiettivo di valutazione in azienda Semestre scuola professionale: 4. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	
<b>b2.4-Az Tipi di servizio e regole del servizio</b> Attuano le regole del servizio e i sistemi di distribuzione delle pietanze per diversi tipi di servizio. (C3)				☐	☐		Semestre scuola professionale: 4. Corsi interaziendali CI: 2 // 4 // 5	CPA4_AFC_01 CPA5_AFC_02

<b>Competenza operativa b3: Utilizzare e pulire macchine e apparecchiature necessari per preparare bevande e pietanze e provvedere alla loro manutenzione</b>								
Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica puliscono le macchine e le apparecchiature utilizzate in relazione al servizio di bevande e pietanze. Provvedono affinché le apparecchiature siano sempre in buono stato oppure segnalano guasti e difetti per la riparazione.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
<b>b3.1-Az Utilizzo di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze</b> Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica utilizzano macchine e apparecchiature per la mescita di bevande e la distribuzione di pietanze. (C3)		<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: 2. Corsi interaziendali CI: 2 // 4 // 5	CPA2_AFC_01
<b>b3.2-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 e ne assicurano la manutenzione. (C3)		<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: 2. Corsi interaziendali CI: 2 // 4 // 5	CPA2_AFC_01
<b>b3.3-Az Riparazione di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze</b> Riconoscono guasti e difetti di macchine e apparecchiature per la mescita di bevande e la distribuzione di pietanze, li risolvono oppure li segnalano per la riparazione. (C4)		<input type="checkbox"/>					Nessun obiettivo di valutazione nella Scuola professionale Nessun obiettivo di valutazione nei CI	CPA2_AFC_01

<b>Competenza operativa b4: Organizzare e svolgere il processo di lavaggio delle stoviglie</b>								
Spesso gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica hanno il compito di lavare stoviglie e posate. Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica organizzano il lavaggio e lo svolgono in modo coscienzioso. Sono attenti ai materiali da lavare e al dosaggio di detersivi per lavare le stoviglie e per la pulizia. Concludono i lavori pulendo le macchine utilizzate per il lavaggio.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
<b>b4.1-Az Fasi di lavoro del ciclo di lavaggio delle stoviglie</b> Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica attuano correttamente le fasi di lavoro nel ciclo delle stoviglie et nel ciclo di lavaggio delle stoviglie. (C3)		<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: 3. Corsi interaziendali CI: 2 // 4 // 5	CPA2_AFC_01
<b>b4.2-Az Materiali, detersivi per lavare le stoviglie e per la pulizia</b> Nell'organizzazione del lavaggio delle stoviglie impiegano, in modo ecocompatibile e secondo la situazione, i detersivi appropriati per lavare le stoviglie e per la pulizia. (C3)		<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: 3. Corsi interaziendali CI: 2 // 4 // 5	CPA2_AFC_01
<b>b4.3-SP Dosaggio dei detersivi per lavare le stoviglie e per la pulizia</b>							Nessun obiettivo di valutazione in azienda Semestre scuola professionale: 3. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	
<b>b4.4-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)		<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: 3. Corsi interaziendali CI: 2 // 4 // 5	CPA2_AFC_01

### 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. Spesso ne fanno parte decorazioni e composizioni floreali che gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica utilizzano e di cui si prendono cura. Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica puliscono accuratamente spazi, locali e strutture. Svolgono un ruolo centrale i requisiti igienici nonché l'efficienza dal punto di vista dell'energia e delle risorse. Per soddisfare questi requisiti e per svolgere le pulizie con efficienza sono indispensabili conoscenze, capacità e attitudini nella gestione di macchine, apparecchiature, materiali e superfici.

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

Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica preparano spazi e locali per diversi tipi di utilizzo, li decorano secondo necessità o secondo le richieste di ospiti e clienti. Prestano attenzione affinché gli elementi decorativi e di arredamento impiegati del settore siano sicuri, igienizzati, impeccabili e curati regolarmente.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
<b>c1.1-Az Arredare spazi e locali</b> Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica arredano spazi e locali in funzione dell'utilizzo e dei clienti oppure li preparano per un utilizzo richiesto. (C3)			☐	☐			Semestre scuola professionale: 3. Corsi interaziendali CI: 1 // 3 // 5	CPA3_AFC_02 CPA4_AFC_06
<b>c1.2-Az Disporre e decorare spazi, locali e tavoli</b> Dispongono e decorano spazi, locali e tavoli per diversi scopi. (C3)			☐	☐			Semestre scuola professionale: 3. Corsi interaziendali CI: 3 // 5	CPA3_AFC_02 CPA4_AFC_06

Programma di formazione per le aziende di tirocinio  
 Impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC/  
 Impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
<b>c1.3-Az Cura di piante, fiori recisi ed elementi decorativi</b> Si prendono cura di piante, fiori recisi e altri elementi decorativi e ne garantiscono la conservazione del valore nel rispetto delle risorse. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: 3. Corsi interaziendali CI: 3 // 5	CPA3_AFC_02 CPA4_AFC_06
<b>c1.4-Az Direttive e raccomandazioni per arredare 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)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: 3. Corsi interaziendali CI: 1	CPA3_AFC_02 CPA4_AFC_06

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)

<b>Competenza operativa c2: Pulire ambienti e arredamenti nel settore alberghiero e dell'economia domestica</b>								
Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica puliscono e disinfettano spazi, locali e strutture nel proprio campo di attività. Scelgono metodi di pulizia appropriati e, se necessario, impiegano macchine e apparecchiature per la pulizia. Durante la pulizia e la disinfezione rispettano le direttive, le raccomandazioni e le direttive aziendali in materia di sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione ambientale. Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica verificano l'integrità, la pulizia e la funzionalità di spazi, locali e strutture utilizzando strumenti di controllo.								
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>Indicazioni</b>	<b>Compiti pratici</b>
<b>c2.1-SP Obiettivi della pulizia</b>							Nessun obiettivo di valutazione in azienda Semestre scuola professionale: 1. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	
<b>c2.2-Az Organizzazione della pulizia</b> Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica organizzano la pulizia visiva, quella di manutenzione, quella intermedia e quella di fondo nonché la disinfezione di spazi, locali e strutture. (C5)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 5. Corsi interaziendali CI: 3	CPA1_AFC_01 CPA2_AFC_03 CPA2_AFC_04 CPA3_AFC_03 CPA4_AFC_02 CPA4_AFC_03 CPA4_AFC_04 CPA5_AFC_03 CPA6_AFC_02
<b>c2.3-Az Pulizia di spazi, locali e strutture</b> Eseguono nel rispetto delle risorse la pulizia visiva, quella di manutenzione, quella intermedia e quella di fondo nonché la disinfezione di spazi, locali e strutture. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 1. // 5. Corsi interaziendali CI: 1 // 3 // 5	CPA1_AFC_01 CPA2_AFC_03 CPA2_AFC_04 CPA3_AFC_03 CPA4_AFC_02 CPA4_AFC_03 CPA4_AFC_04 CPA5_AFC_03 CPA6_AFC_02

Programma di formazione per le aziende di tirocinio  
Impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC/  
Impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC

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](mailto:info@hotelgastro.ch) | [www.hotelgastro.ch](http://www.hotelgastro.ch)

Programma di formazione per le aziende di tirocinio  
 Impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC/  
 Impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
<b>c2.4-Az Strumenti per il controllo della pulizia</b> Verificano, con l'aiuto di strumenti per il controllo, l'integrità, la pulizia e il funzionamento di apparecchiature e mezzi di comunicazione. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 3. Corsi interaziendali CI: 3 // 5	CPA1_AFC_01 CPA2_AFC_03 CPA2_AFC_04 CPA3_AFC_03 CPA4_AFC_02 CPA4_AFC_03 CPA4_AFC_04 CPA5_AFC_03 CPA6_AFC_02
<b>c2.5-Az Direttive e raccomandazioni per la pulizia</b> Attuano direttive, raccomandazioni e 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)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali CI: 1	CPA1_AFC_01 CPA2_AFC_03 CPA2_AFC_04 CPA3_AFC_03 CPA4_AFC_02 CPA4_AFC_03 CPA4_AFC_04 CPA5_AFC_03 CPA6_AFC_02

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)

<b>Competenza operativa c3: Utilizzare macchine e apparecchiature per la pulizia e provvedere alla loro manutenzione</b>								
Per la pulizia gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica utilizzano macchine e apparecchiature appropriate. Si attengono alle direttive dei fabbricanti e utilizzano le macchine in modo ergonomico. Dosano con cura prodotti per la pulizia e la disinfezione allo scopo di preservare materiale, superfici, risorse e ambiente. Provvedono alla manutenzione delle macchine e segnalano i danni al servizio competente.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
<b>c3.1-Az Utilizzo di macchine e apparecchiature per la pulizia</b> Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica utilizzano e impiegano macchine e apparecchiature per la pulizia in modo ergonomico e secondo le indicazioni del fabbricante. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali CI: 1 // 3 // 5	CPA1_AFC_01 CPA2_AFC_03 CPA2_AFC_04 CPA3_AFC_03 CPA4_AFC_02 CPA4_AFC_03 CPA4_AFC_04 CPA5_AFC_03 CPA6_AFC_02
<b>c3.2-Az Impiego di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione</b> Impiegano in modo economico ed ecologico i prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione secondo le indicazioni del fabbricante. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali CI: 1 // 3 // 5	CPA1_AFC_01 CPA2_AFC_03 CPA2_AFC_04 CPA3_AFC_03 CPA4_AFC_02 CPA4_AFC_03 CPA4_AFC_04 CPA5_AFC_03 CPA6_AFC_02

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
<b>c3.3-Az Dosaggio di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione</b> Dosano in modo economico ed ecologico i prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione nonché i mezzi ausiliari. (C5)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali CI: 1 // 3 // 5	CPA1_AFC_01 CPA2_AFC_03 CPA2_AFC_04 CPA3_AFC_03 CPA4_AFC_02 CPA4_AFC_03 CPA4_AFC_04 CPA5_AFC_03 CPA6_AFC_02
<b>c3.4-Az Pulizia e manutenzione di macchine e apparecchiature per la pulizia</b> Puliscono macchine e apparecchiature per la pulizia e provvedono alla loro manutenzione secondo le indicazioni del fabbricante. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 1 Corsi interaziendali CI: 1 // 3 // 5	CPA1_AFC_01 CPA2_AFC_03 CPA2_AFC_04 CPA3_AFC_03 CPA4_AFC_02 CPA4_AFC_03 CPA4_AFC_04 CPA5_AFC_03 CPA6_AFC_02
<b>c3.5-Az Riconoscere guasti e difetti a macchine e apparecchiature per la pulizia</b> Riconoscono guasti e difetti, rilevano danni, carenze e fabbisogno di riparazione di macchine e apparecchiature per la pulizia e adottano misure appropriate. (C5)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 3. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	CPA1_AFC_01 CPA2_AFC_03 CPA2_AFC_04 CPA3_AFC_03 CPA4_AFC_02 CPA4_AFC_03 CPA4_AFC_04 CPA5_AFC_03 CPA6_AFC_02

### Campo di competenze operative D: Cura della biancheria

In un'azienda, l'approvvigionamento di biancheria comprende preparazione, manutenzione e messa a disposizione della biancheria dell'azienda e di quella dei clienti. Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica sono consapevoli del fatto che solamente la biancheria preparata in modo corretto è utile per il consumatore finale. Con l'aiuto di lavatrici, apparecchiature e detersivi, puliscono la biancheria sporca e la preparano per i consumatori finali. Al termine del programma di lavaggio, puliscono apparecchiature e macchine e ne provvedono alla manutenzione. Mentre assicurano l'approvvigionamento di biancheria, gli impiegati 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 azienda e dei clienti nel ciclo della biancheria

Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica pianificano e organizzano il ciclo della biancheria per la biancheria dell'azienda e quella personale di ospiti e clienti. Selezionano la biancheria in base al tipo di biancheria, al tipo di trattamento richiesto, al colore e al grado di sporcizia. Prima del lavaggio vero e proprio, si preoccupano di lavare i capi di biancheria come prevedono le etichette di manutenzione e cura. Dopo il lavaggio, trattano la biancheria secondo i metodi predefiniti e la preparano pronta per l'armadio. Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica controllano la biancheria prima della consegna al consumatore finale. Svolgono questo controllo anche nel caso di biancheria proveniente da lavanderie esterne adottando le misure necessarie in caso di discordanze.

Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica procedono allo stesso modo quando viene lavata biancheria infetta e attuano le corrispondenti prescrizioni in materia di igiene. Durante tutto il ciclo della biancheria si attengono alle direttive, alle raccomandazioni e alle direttive aziendali e attuano misure in materia di igiene, sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione ambientale.

### CCO D a seconda della singola azienda, l'assegnazione di una raccomandazione

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
<b>d1.1-SP Importanza della biancheria pulita</b>							Nessun obiettivo di valutazione in azienda Semestre scuola professionale: 2. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	
<b>d1.2-SP Importanza del ciclo della biancheria e modelli per l'acquisto di diversi tipi di biancheria</b>							Nessun obiettivo di valutazione in azienda Semestre scuola professionale: 2. // 6.	

Programma di formazione per le aziende di tirocinio  
 Impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC/  
 Impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC

							Nessun obiettivo di valutazione nei CI	
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
<b>d1.3-Az Pianificazione e organizzazione dei lavori nel ciclo della biancheria</b> Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica pianificano e organizzano le fasi di lavoro per un ciclo della biancheria efficiente. (C5)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 6. Corsi interaziendali CI: 3 // 5	CPA1_AFC_02 CPA3_AFC_04 CPA4_AFC_05 CPA5_AFC_04
<b>d1.4-SP Proprietà dei tessuti</b>							Nessun obiettivo di valutazione in azienda Semestre scuola professionale: 2. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	
<b>d1.5-Az Selezione della biancheria</b> Selezionano la biancheria dell'azienda e quella dei clienti secondo il tipo di preparazione, colore e grado di sporcizia. (C4)	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 2. Corsi interaziendali CI: 1 // 3 // 5	CPA1_AFC_02 CPA5_AFC_04
<b>d1.6-Az Ergonomia nel ciclo della biancheria</b> Svolgono in modo ergonomico i compiti nel ciclo della biancheria. (C3)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 2. Corsi interaziendali CI: 1	CPA1_AFC_02 CPA3_AFC_04 CPA4_AFC_05 CPA5_AFC_04
<b>d1.7-Az Trattamento della biancheria</b> Trattano la biancheria in base alla selezione secondo metodi predefiniti e la preparano pronta per l'armadio. (C3)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		Nessun obiettivo di valutazione nella Scuola professionale Corsi interaziendali CI: 1 // 3	CPA1_AFC_02 CPA3_AFC_04 CPA5_AFC_04

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)

Programma di formazione per le aziende di tirocinio  
 Impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC/  
 Impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
<b>d1.8-Az Manutenzione della biancheria</b> Garantiscono una manutenzione/ riparazione economicamente sostenibile ed efficiente dei tessili. (C3)			<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 6. Corsi interaziendali CI: 1 // 3	CPA3_AFC_04 CPA5_AFC_04
<b>d1.9-Az Biancheria infetta</b> Preparano la biancheria infetta per il ciclo di lavaggio attuando le corrispondenti prescrizioni in materia di igiene. (C3)						<input type="checkbox"/>		CPA6_AFC_03
<b>d1.10-Az Controllo della biancheria</b> Controllano la pulizia, la qualità e l'integrità della biancheria trattata. (C3)	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Nessun obiettivo di valutazione nella Scuola professionale Corsi interaziendali CI: 3 // 5	CPA1_AFC_02 CPA4_AFC_05 CPA5_AFC_04
<b>d1.11-Az Controllo della fornitura di biancheria</b> Ordinano la biancheria da lavanderie esterne e controllano la fornitura. In caso di discrepanze e difetti adottano misure appropriate. (C5)				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Nessun obiettivo di valutazione nella Scuola professionale Corsi interaziendali CI: 3 // 5	CPA4_AFC_05 CPA5_AFC_04

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)

Programma di formazione per le aziende di tirocinio  
 Impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC/  
 Impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
<b>d1.12-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)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 2. Corsi interaziendali CI: 1	CPA1_AFC_02 CPA3_AFC_04 CPA4_AFC_05 CPA5_AFC_04 CPA6_AFC_03

<b>Competenza operativa d2: Utilizzare e pulire macchine e apparecchiature della lavanderia e provvedere alla loro manutenzione</b> Per svolgere i diversi compiti nel ciclo della biancheria, gli impiegati del settore alberghiero-economia-domestica utilizzano macchine e apparecchiature appropriate. Durante l'impiego sono attenti a utilizzare le macchine e le apparecchiature secondo le direttive del fabbricante e avendo riguardo per la propria schiena. Dosano con cura i detersivi allo scopo di preservare biancheria e ambiente.								
<i>CCO D a seconda della singola azienda, l'assegnazione di una raccomandazione</i>								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
<b>d2.1-Az Utilizzo di macchine e apparecchiature della lavanderia, uso di detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio</b> Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica utilizzano macchine e apparecchiature della lavanderia e le applicano così come detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio secondo le indicazioni del fabbricante. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 2. Corsi interaziendali CI: 1 // 3 // 5	CPA1_AFC_02 CPA3_AFC_04 CPA4_AFC_05 CPA5_AFC_04
<b>d2.2-SP Economia ed ecologia nel lavaggio</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nessun obiettivo di valutazione in azienda Semestre scuola professionale: 2. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	

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)

Programma di formazione per le aziende di tirocinio  
 Impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC/  
 Impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
<b>d2.3-Az Dosaggio di detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio</b> Utilizzando metodi appropriati dosano in modo economico ed ecologico detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio. (C5)	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 2. Corsi interaziendali CI: 1 // 3 // 5	CPA1_AFC_02 CPA5_AFC_04
<b>d2.4-Az Direttive e raccomandazioni per gestire macchine e apparecchiature della lavanderia, detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio</b> Attuano direttive, raccomandazioni e direttive aziendali in materia di igiene, sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione ambientale in relazione a macchine e apparecchiature della lavanderia, detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio. (C3)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 2. Corsi interaziendali CI: 1	CPA1_AFC_02 CPA3_AFC_04 CPA4_AFC_05 CPA5_AFC_04
<b>d2.5-Az Pulizia e manutenzione di macchine e apparecchiature per l'approvvigionamento della biancheria</b> Puliscono in modo ed ecologico macchine e apparecchiature della lavanderia e secondo le indicazioni del fabbricante. (C3)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 2. Corsi interaziendali CI: 1 // 3 // 5	CPA1_AFC_02 CPA3_AFC_04 CPA5_AFC_04

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)

Programma di formazione per le aziende di tirocinio  
 Impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC/  
 Impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
<b>d2.6-Az Riconoscere guasti e difetti a macchine e apparecchiature per la cura della biancheria</b> Segnalano guasti e difetti, rilevano danni a macchine e apparecchiature della lavanderia e adottano misure appropriate. (C5)	☐		☐	☐	☐		Semestre scuola professionale: 2. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	CPA1_AFC_02 CPA3_AFC_04 CPA4_AFC_05 CPA5_AFC_04

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](mailto: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](mailto:info@hotelgastro.ch) | [www.hotelgastro.ch](http://www.hotelgastro.ch)

**Campo di competenze operative E: Organizzazione e implementazione delle procedure aziendali**

Diversi compiti organizzativi contraddistinguono il campo di attività degli impiegati del settore alberghiero-economia domestica. I processi di lavoro relativi a tutti i compiti devono essere definiti, attuati e, se necessario, ottimizzati. Spesso gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica lavorano in team interdisciplinari tramite i quali possono confrontarsi con i rappresentanti di diversi settori professionali sia all'interno sia all'esterno dell'azienda. In questo modo introducono nella collaborazione il punto di vista e le preoccupazioni del settore alberghiero e dell'economia domestica.

Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica organizzano processi tipici come la gestione di derrate alimentari e merce, lavori amministrativi nonché compiti volti a ridurre i rischi di infortuni e malattie. Siccome spesso gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica collaborano con personale poco qualificato, hanno il compito di introdurre e i propri collaboratori nelle attività organizzative e concrete e di istruirli di conseguenza. Se, durante l'esecuzione dei lavori, si verificano eventi come incidenti o danni materiali, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica adottano misure orientate possibilmente verso le descrizioni di processi definiti.

**Competenza operativa e1: Implementare e ottimizzare i processi organizzativi nel settore alberghiero e dell'economia domestica**

Per garantire gli standard di qualità nei processi di lavoro, quest'ultimi vengono descritti e definiti nell'azienda. Spesso si orientano verso una concezione direttrice oppure fanno riferimento a una certificazione della qualità. Per esempio, i processi relativi a canali di comunicazione, pianificazione di lavori, direttive concernenti l'obbligo di discrezione nonché gestione di dati e informazioni sono descritti nei rispettivi documenti. Durante il proprio lavoro, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica attuano simili standard di qualità.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
<p><b>e1.1-Az Processi certificati</b>                      Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica attuano processi di lavoro definiti in aziende certificate nel settore alberghiero e dell'economia domestica. (C3)</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 6. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	CPA1_AFC_01 CPA2_AFC_03 CPA2_AFC_04 CPA3_AFC_03 CPA4_AFC_02 CPA4_AFC_04 CPA4_AFC_05 CPA5_AFC_03 CPA6_AFC_01 CPA6_AFC_02 CPA6_AFC_03

<b>e1.2-Az Gestione della qualità</b> Rispettano gli standard di qualità e attuano misure per lo sviluppo e la garanzia della qualità. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 6. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	CPA1_AFC_01 CPA2_AFC_01 CPA2_AFC_03 CPA2_AFC_04 CPA3_AFC_03 CPA4_AFC_02 CPA4_AFC_04 CPA4_AFC_05 CPA5_AFC_03 CPA6_AFC_02
<b>e1.3-SP Organizzazione responsabile</b>							Nessun obiettivo di valutazione in azienda Semestre scuola professionale: 2. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>Indicazioni</b>	<b>Compiti pratici</b>
<b>e1.4-Az Comunicazione</b> Rispettano i canali di servizio e comunicazione conformemente all'organigramma aziendale e alla descrizione dei processi. (C3)	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nessun obiettivo di valutazione nella Scuola professionale Nessun obiettivo di valutazione nei CI	CPA1_AFC_02 CPA4_AFC_05 CPA5_AFC_01 CPA5_AFC_02 CPA6_AFC_01
<b>e1.5-Az Forma organizzativa e concezione direttrice</b> Attuano quotidianamente in modo attivo e coscienzioso la concezione direttrice. (C3)						<input checked="" type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 2. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	CPA6_AFC_01
<b>e1.6-Az Analisi dei processi di lavoro</b> Analizzano i processi del proprio lavoro e, se necessario, li ottimizzano. (C5)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 6. Corsi interaziendali CI: 3 // 4	CPA1_AFC_01 CPA1_AFC_02 CPA2_AFC_01 CPA2_AFC_02

Programma di formazione per le aziende di tirocinio  
 Impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC/  
 Impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC

								CPA2_AFC_03 CPA2_AFC_04 CPA2_AFC_05 CPA3_AFC_01 CPA3_AFC_02 CPA3_AFC_03 CPA3_AFC_04 CPA4_AFC_01 CPA4_AFC_02 CPA4_AFC_04 CPA4_AFC_05 CPA4_AFC_06 CPA5_AFC_01 CPA5_AFC_02 CPA5_AFC_03 CPA6_AFC_01 CPA6_AFC_02 CPA6_AFC_03
<b>e1.7-Az Pianificazione del lavoro</b> Applicano gli strumenti per pianificare il proprio lavoro e il proprio impiego. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nessun obiettivo di valutazione nella Scuola professionale Corsi interaziendali CI: 3 // 4	CPA1_AFC_01 CPA2_AFC_03 CPA2_AFC_04 CPA3_AFC_02 CPA3_AFC_03 CPA4_AFC_02 CPA4_AFC_04 CPA4_AFC_06

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)

Programma di formazione per le aziende di tirocinio  
 Impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC/  
 Impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
<b>e1.8-Az Insourcing e Outsourcing</b> Attuano i processi aziendali di Insourcing e Outsourcing nonché i servizi per terzi nel settore alberghiero e dell'economia domestica. (C3)				<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: 2. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	CPA4_AFC_05
<b>e1.9-Az Discrezione e protezione dei dati</b> Rispettano le direttive aziendali relative alla gestione discreta di informazioni e dati nonché all'obbligo di discrezione. (C3)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 2. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	CPA1_AFC_02 CPA3_AFC_04 CPA5_AFC_01 CPA5_AFC_02

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](mailto: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](mailto:info@hotelgastro.ch) | [www.hotelgastro.ch](http://www.hotelgastro.ch)

<b>Competenza operativa e2: Difendere gli interessi del settore alberghiero e dell'economia domestica nei team interdisciplinari</b>								
Spesso le aziende forniscono i propri servizi in diversi campi specifici. Ciò richiede una collaborazione ben organizzata e istituzionalizzata tra le rappresentanze dei diversi campi. Per questo motivo gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica lavorano spesso in team interdisciplinari che vengono costituiti per ottimizzare processi interdisciplinari. Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica apportano in simili gruppi di lavoro sia il proprio punto di vista sia le esigenze del proprio campo specifico. In questo modo contribuite all'ottimizzazione di procedure aziendali e alla soluzione di situazioni impegnative.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
<b>e2.1-Az Collaborazione nei team interdisciplinari</b> Nella loro organizzazione, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica collaborano nei team interdisciplinari e prestano attenzione ai punti di transizione da un reparto all'altro. (C3)		<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 1. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	CPA2_AFC_05 CPA5_AFC_01 CPA5_AFC_02
<b>e2.2-Az Rappresentanza nei gruppi di lavoro</b> Nei diversi gruppi di lavoro e gruppi di progetto rappresentano le richieste e le esigenze del settore alberghiero e dell'economia domestica. (C5)					<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 6. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	CPA5_AFC_02
<b>e2.3-Az Contributo alle soluzioni</b> Riconoscono situazioni impegnative, conflitti e malintesi nella collaborazione all'interno del proprio team e con altri gruppi d'interesse e contribuiscono alla loro soluzione. (C5)						<input checked="" type="checkbox"/>	Nessun obiettivo di valutazione nella Scuola professionale Nessun obiettivo di valutazione nei CI	CPA6_AFC_01

Competenza operativa e3: Gestire derrate alimentari e merce nel settore alberghiero e dell' economia domestica								
Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica collaborano spesso nella gestione di magazzini e depositi all'interno dell'azienda. Ordinano merce all'interno e all'esterno, ne controllano l'entrata e le scorte. Per gestire derrate alimentari valgono regole particolari che gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica rispettano. Dichiarano correttamente le confezioni alimentari aperte e le pietanze già preparate. In questo modo essi forniscono un contributo per ridurre le perdite e lo spreco di alimenti. Nella gestione della merce fanno parte la separazione e lo smaltimento di materiali riciclabili e rifiuti, attività che gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica garantiscono.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
<b>e3.1-Az Sistema organizzativo nella gestione del magazzino</b> Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica attuano quotidianamente il sistema organizzativo interno di gestione del magazzino. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordinazione interna ed esterna di merce</li> <li>• Accettazione della merce inclusi i punti di controllo critici</li> <li>• Inventario</li> </ul> (C3)		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: 4. Corsi interaziendali CI: 4	CPA2_AFC_05 CPA4_AFC_05
<b>e3.2-Az Dichiarazione e immagazzinamento di derrate alimentari</b> Dichiarano correttamente le confezioni alimentari aperte e le pietanze già preparate e le immagazzinano secondo direttive. (C4)			<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 4. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	CPA3_AFC_01
<b>e3.3-Az Spreco alimentare</b> Attuano le direttive aziendali concernenti una gestione rispettosa delle derrate alimentari e contro il loro spreco. (C3)			<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 4. Corsi interaziendali CI: 2 // 5	CPA3_AFC_01
<b>e3.4-Az Smaltimento</b> Separano materiali riciclabili e rifiuti attuando il programma di smaltimento dell'azienda. (C3)		<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: 4. Corsi interaziendali CI: 2 // 5	CPA2_AFC_01 CPA2_AFC_05

Programma di formazione per le aziende di tirocinio  
Impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC/  
Impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC

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](mailto:info@hotelgastro.ch) | [www.hotelgastro.ch](http://www.hotelgastro.ch)

Competenza operativa e4: Allestire e ottimizzare documenti per la garanzia della qualità								
Per garantire la qualità nell'azienda, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica allestiscono dei documenti per la garanzia della qualità. All'interno dell'azienda comunicano tramite una corrispondenza semplice e allestiscono documenti orientati alla pratica che descrivono compiti e procedure. Fra i loro compiti c'è anche l'utilizzo del proprio sistema di ordinazione e l'applicazione di diversi tipi di fatturazione.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
<b>e4.1-Az Documenti per la garanzia della qualità</b> Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica allestiscono documenti per la garanzia della qualità. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nessun obiettivo di valutazione nella Scuola professionale Corsi interaziendali CI: 4 // 5	CPA1_AFC_01 CPA1_AFC_02 CPA2_AFC_03 CPA2_AFC_04 CPA3_AFC_02 CPA3_AFC_03 CPA3_AFC_04 CPA4_AFC_02 CPA4_AFC_04 CPA4_AFC_06 CPA5_AFC_03 CPA6_AFC_02
<b>e4.2-Az Corrispondenza aziendale</b> Allestiscono semplici corrispondenze aziendali secondo le direttive interne. (C3)					<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 4. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	CPA5_AFC_01 CPA5_AFC_02
<b>e4.3-Az Documenti orientati alla pratica professionale</b> Allestiscono documenti orientati alla pratica professionale per il settore alberghiero e dell'economia domestica e li utilizzano. (C5)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 4. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	CPA1_AFC_01 CPA1_AFC_02 CPA2_AFC_01 CPA2_AFC_02 CPA2_AFC_03 CPA2_AFC_04 CPA3_AFC_01 CPA3_AFC_02

Programma di formazione per le aziende di tirocinio  
 Impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC/  
 Impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC

								CPA3_AFC_03 CPA3_AFC_04 CPA4_AFC_02 CPA4_AFC_04 CPA4_AFC_06 CPA5_AFC_01 CPA5_AFC_03 CPA6_AFC_02
<b>e4.4-Az Sistemi di ordinazione e tipi di fatturazione</b> Utilizzano il sistema di ordinazione e applicano diversi tipi di fatturazione. (C3)		<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: 4. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	CPA2_AFC_02 CPA2_AFC_05

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)

Programma di formazione per le aziende di tirocinio  
 Impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC/  
 Impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC

<b>Competenza operativa e5: Istruire collaboratori nel settore alberghiero e dell'economia domestica</b>								
Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica introducono i collaboratori all'adempimento di incarichi di lavoro applicando metodi d'insegnamento appropriati.								
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>Indicazioni</b>	<b>Compiti pratici</b>
<b>e5.1-Az Istruzione di collaboratori</b> Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica insegnano i lavori del settore alberghiero e dell'economia domestica ai collaboratori applicando i rispettivi metodi d'istruzione. (C5)				☐	☐		Semestre scuola professionale: 4. // 5. // 6. Corsi interaziendali CI: 4 // 5	CPA4_AFC_03 CPA5_AFC_04

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)

<b>Competenza operativa e6: Gestire situazioni rilevanti per la sicurezza e la salute</b>								
Nel campo di attività degli impiegati del settore alberghiero-economia domestica esistono diversi pericoli di infortunio o malattia. Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica riducono al minimo i rischi e rispettano le prescrizioni volte a prevenire eventi negativi. Quando quest'ultimi si verificano, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica adottano misure appropriate.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Compiti pratici
<b>e6.1-Az Sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione antincendio</b> Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica attuano le misure del programma di sicurezza aziendale in materia di sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione antincendio (linee guida CFSL). (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali CI: 1 // 2	CPA1_AFC_01 CPA1_AFC_02 CPA2_AFC_01 CPA2_AFC_03 CPA2_AFC_04 CPA2_AFC_05 CPA3_AFC_01 CPA3_AFC_02 CPA3_AFC_03 CPA3_AFC_04 CPA4_AFC_01 CPA4_AFC_02 CPA4_AFC_03 CPA4_AFC_04 CPA4_AFC_06 CPA5_AFC_02 CPA5_AFC_03 CPA5_AFC_04 CPA6_AFC_02 CPA6_AFC_03
<b>e6.2-SP Pericoli di infortunio e malattia</b>							Nessun obiettivo di valutazione in azienda Semestre scuola professionale: 4. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	

Programma di formazione per le aziende di tirocinio  
Impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC/  
Impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC

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](mailto:info@hotelgastro.ch) | [www.hotelgastro.ch](http://www.hotelgastro.ch)