

Campi di competenze operative (CCO)

CCO A: Immagine e comunicazione  
CCO B: Servizio di bevande e pietanze  
CCO C: Pulizia e allestimento di ambienti  
CCO D: Cura della biancheria  
CCO E: Organizzazione e implementazione delle procedure aziendali

Nei CCO A e B sono inclusi ulteriori obiettivi di valutazione dell'azienda per gli orientamenti del Settore alberghiero ed Economia domestica.

- Orientamenti Settore alberghiero: Comunicazione in una seconda lingua nazionale o in inglese
- Orientamenti Economia domestica: Preparazione di alimenti e pietanze semplici

L'azienda di tirocinio decide l'orientamento, questo che viene registrata nel contratto di tirocinio. Il Cantone stabilisce la lingua straniera per l'orientamento Settore alberghiero.

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.

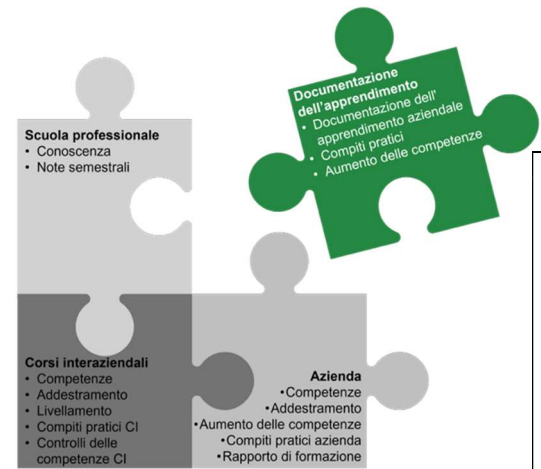
I documenti di riferimento comprendono:

- Situazioni di riferimento
- Aziende di riferimento
- Elenco di riferimento di macchine e attrezzature
- Elenco di riferimento di bevande e pietanze
- Elenco di riferimento di pulizie intermedie e di fondo
- Elenco di riferimento per possibili lavori di riparazione

Le situazioni di riferimento sono diverse per AFC e CFP.

Le aziende di riferimento e i quattro elenchi di riferimento sono identici per AFC e CFP.

Documentazione dell'apprendimento



Nello strumento di documentazione dell'apprendimento dell'oml economia domestica svizzera e di Hotel & Gastro formation Svizzera, tutti e tre i luoghi di formazione possono essere collegati tra loro. La persona in formazione e l'offerta dell'azienda sono al centro.

Compiti pratici

Le persone in formazione vengono guidate, attraverso compiti pratici, a documentare le attività principali della pratica in relazione alle competenze operative da acquisire. I compiti pratici contengono situazioni che le persone in formazione devono affrontare. Ci sono compiti pratici sia per il luogo di formazione azienda che per il luogo di formazione CI (corsi interaziendali).

|       |                         | PQ               |                  |                 |                 |                  |                  |
|-------|-------------------------|------------------|------------------|-----------------|-----------------|------------------|------------------|
|       |                         | 1° semestre      | 2° semestre      | 3° semestre     | 4° semestre     | 5° semestre      | 6° semestre      |
| CCO A | Azienda                 | Ca. 2 settimane  |                  | Ca. 3 settimane | Ca. 5 settimane | Ca. 10 settimane | Ca. 10 settimane |
|       | Scuola professionale CI |                  |                  |                 |                 |                  |                  |
| CCO B | Azienda                 |                  | Ca. 13 settimane | Ca. 7 settimane | Ca. 7 settimane | Ca. 3 settimane  |                  |
|       | Scuola professionale CI |                  |                  |                 |                 |                  |                  |
| CCO C | Azienda                 | Ca. 11 settimane | Ca. 10 settimane | Ca. 6 settimane | Ca. 5 settimane | Ca. 10 settimane | Ca. 8 settimane  |
|       | Scuola professionale CI |                  |                  |                 |                 |                  |                  |
| CCO D | Azienda                 | Ca. 11 settimane |                  | Ca. 8 settimane | Ca. 6 settimane | Ca. 1 settimana  |                  |
|       | Scuola professionale CI |                  |                  |                 |                 |                  |                  |
| CCO E | Azienda                 |                  |                  |                 |                 |                  |                  |
|       | Scuola professionale CI |                  |                  |                 |                 |                  |                  |

Compito delle persone in formazione

Le persone in formazione redigono una documentazione di apprendimento.

La documentazione dell'apprendimento può essere utilizzata come mezzo ausiliario per la procedura di qualificazione.

Procedura di qualificazione

|                                                                                                                 |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Campo di qualificazione<br>Lavoro pratico come LPP<br>Ponderazione 60%<br>Nota determinante<br><br>Totale 6 ore | CCO A: Immagine e comunicazione<br>CCO B: Servizio di bevande e pietanze<br>Ponderazione 30%                                                                       | Durata: 150 minuti (90 minuti CCO A e B + 60 minuti CCO A e B incluso l'orientamento)<br>Ai candidati vengono assegnati diversi incarichi da pianificare e portare a termine.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                 | CCO C: Pulizia e allestimento di ambienti<br>CCO D: Cura della biancheria<br>CCO E: Organizzazione e implementazione delle procedure aziendali<br>Ponderazione 50% | Durata: 180 minuti (90 minuti CCO C e E + 90 minuti CCO D e E)<br>Ai candidati vengono assegnati diversi compiti da pianificare, svolgere e istruire. L'istruzione può svolgersi nel campo di competenze operative C o D.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                                                 | Colloquio professionale su tutti i campi di competenze operative<br>Ponderazione 20%                                                                               | Durata: 30 minuti (30 minuti tutti CCO)<br>Nel colloquio professionale vengono affrontate questioni di networking relative a tutti i campi di competenze operative. Il colloquio professionale è un dialogo tra due professionisti e si estende sia in ampiezza che in profondità. I candidati mostrano come sanno riconoscere le connessioni e come affrontano le situazioni. Ad esempio, i candidati spiegano come affrontano i compiti pratici. Esprimono la loro comprensione del contesto e delle relazioni tecniche, riflettono sull'approccio metodologico e discutono soluzioni alternative. |

## Azienda

|                                      | 1° semestre                                                                                                                                                                        | 2° semestre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 3° semestre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 4° semestre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 5° semestre                                                                                                                                                                                                                                                                            | 6° semestre                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Compiti pratici Azienda (CPA)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>CPA 101 (CCO C, E): Pulizia a vista e pulizia di manutenzione</li> <li>CPA 102 (CCO A, D, E): Ciclo della biancheria zona sporca</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>CPA 201 (CCO B, E): Macchine, attrezzature, organizzazione del ciclo di lavaggio delle stoviglie, smaltimento dei rifiuti</li> <li>CPA 202 (CCO E): Sistemi di cassa e metodi di fatturazione</li> <li>CPA 203 (CCO C, E): Pulizia a vista e pulizia di manutenzione</li> <li>CPA 204 (CCO C, E): Pulizia intermedia</li> <li>CPA 205 (CCO E): Ciclo delle merci nella settore della pulizia</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>CPA 301 (CCO A, B, E): Buffet incl. assistenza agli ospiti</li> <li>CPA 302 (CCO C, E): Allestimento di ambienti e cura delle piante</li> <li>CPA 303 (CCO C, E): Pulizia a vista e pulizia di manutenzione</li> <li>CPA 304 (CCO A, D, E): Ciclo della biancheria zona pulita</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>CPA 401 (CCO A, B, E): Allergeni e intolleranze</li> <li>CPA 402 (CCO C, E): Pulizia intermedia</li> <li>CPA 403 (CCO A, C, E): Istruzione nelle pulizie</li> <li>CPA 404 (CCO C, E): Pulizia di fondo</li> <li>CPA 405 (CCO D, E): Organizzazione del ciclo della biancheria</li> <li>CPA 406 (CCO C, E): Allestimenti di ambienti e cura delle piante</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>CPA 501 (CCO A, E): Processo di entrata e uscita</li> <li>CPA 502 (CCO A, B, E): Eventi</li> <li>CPA 503 (CCO C, E): Pulizia a vista e pulizia di manutenzione</li> <li>CPA 504 (CCO A, D, E): Istruzione nel ciclo della biancheria</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>CPA 601 (CCO A, E): Consulenza e assistenza a ospiti e clienti</li> <li>CPA 602 (CCO C, E): Pulizia di fondo</li> <li>CPA 603 (CCO D, E): Biancheria infetta</li> </ul> |
| <b>Caratteristiche speciali</b>      | Colloquio sul periodo di prova<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborazione del rapporto di formazione per semestre</li> </ul>                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborazione del rapporto di formazione per semestre</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborazione del rapporto di formazione per semestre</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborazione del rapporto di formazione per semestre</li> <li>Eventualmente avviare discussioni iniziali sul futuro, ad esempio sulla partecipazione a SwissSkills</li> </ul>                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborazione del rapporto di formazione per semestre</li> </ul>                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborazione del rapporto di formazione per semestre</li> <li>Certificato del tirocinio con indicazione dell'orientamento</li> </ul>                                    |

## Scuola professionale

|                                                                        | 1° semestre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 2° semestre                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 3° semestre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 4° semestre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 5° semestre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 6° semestre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Campi di competenze operative</b>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>CCO A: Immagine e comunicazione, 30 Lezioni</li> <li>CCO C: Pulizia e allestimento di ambienti, 60 Lezioni</li> <li>CCO E: Organizzazione e implementazione delle procedure aziendali, 10 Lezioni</li> </ul>                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>CCO B: Servizio di bevande e pietanze, 20 Lezioni</li> <li>CCO D: Cura della biancheria, 60 Lezioni</li> <li>CCO E: Organizzazione e implementazione delle procedure aziendali, 20 Lezioni</li> </ul>                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>CCO A: Immagine e comunicazione, 30 Lezioni</li> <li>CCO B: Servizio di bevande e pietanze, 30 Lezioni</li> <li>CCO C: Pulizia e allestimento di ambienti, 40 Lezioni</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>CCO A: Immagine e comunicazione, 20 Lezioni</li> <li>CCO B: Servizio di bevande e pietanze, 30 Lezioni</li> <li>CCO E: Organizzazione e implementazione delle procedure aziendali, 50 Lezioni</li> </ul>                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>CCO A: Immagine e comunicazione, 60 Lezioni</li> <li>CCO C: Pulizia e allestimento di ambienti, 30 Lezioni</li> <li>CCO E: Organizzazione e implementazione delle procedure aziendali, 10 Lezioni</li> </ul>                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>CCO A: Immagine e comunicazione, 40 Lezioni</li> <li>CCO D: Cura della biancheria, 30 Lezioni</li> <li>CCO E: Organizzazione e implementazione delle procedure aziendali, 30 Lezioni</li> </ul>                                                                                                                                                        |
| <b>Argomenti pianificati secondo il materiale didattico della WIGL</b> | CCO A:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Propria immagine</li> <li>Comunicazione</li> </ul> CCO C:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Obiettivi della pulizia</li> <li>Pulizia di ambienti</li> <li>Prodotti per la pulizia e la cura</li> </ul> CCO E:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Sicurezza sul lavoro e protezione della salute</li> </ul> | CCO B:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Apparecchiare</li> <li>Preparazione di bevande e pietanze</li> </ul> CCO D:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Ciclo della biancheria</li> </ul> CCO E:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Processo organizzativo</li> </ul> | CCO A:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Consulenze ai clienti</li> <li>Lingua straniera: Colloqui e terminologia tecnica</li> </ul> CCO B:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Organizzazione del lavaggio delle stoviglie</li> <li>Macchine e apparecchiature per l'organizzazione del lavaggio delle stoviglie</li> </ul> CCO C:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Allestimento di ambienti</li> <li>Strumenti per il controllo della pulizia</li> <li>Macchine e apparecchiature per la pulizia</li> </ul> | CCO A:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Lingua straniera: Colloqui e terminologia tecnica</li> </ul> CCO B:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Disporre e preparare bevande e pietanze</li> </ul> CCO E:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione del magazzino</li> <li>Garanzia della qualità</li> <li>Istruzione di collaboratori</li> </ul> | CCO A:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Caratteristiche culturali e diversità</li> <li>Lingua straniera: Colloqui e terminologia tecnica</li> <li>Promozione delle vendite</li> <li>Arrivo e partenza dei clienti</li> </ul> CCO C:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Organizzazione della pulizia</li> </ul> CCO E:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Istruzione di collaboratori</li> </ul> | CCO A:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Lingua straniera: Colloqui e terminologia tecnica</li> <li>Svolgimento di eventi</li> </ul> CCO D:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Biancheria azienda e dei clienti</li> <li>Biancheria infetta</li> </ul> CCO E:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione della qualità</li> <li>Istruzione di collaboratori</li> </ul> |

## Corsi interaziendali

|                                      | CI 1 (3 giorni)                                                                                                                                                                                                                                              | CI 2 (4 giorni)                                                                                                                                                                                             | CI 3 (4 giorni)                                                                                                                                                                                              | CI 4 (4 giorni)                                                                                                                                                                                             | CI 5 (4 giorni)                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Campi di competenze operative</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>CCO A: Immagine e comunicazione</li> <li>CCO C: Pulizia e allestimento di ambienti</li> <li>CCO D: Cura della biancheria</li> <li>CCO E: Organizzazione e implementazione delle procedure aziendali</li> </ul>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>CCO A: Immagine e comunicazione</li> <li>CCO B: Servizio di bevande e pietanze</li> <li>CCO E: Organizzazione e implementazione delle procedure aziendali</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>CCO C: Pulizia e allestimento di ambienti</li> <li>CCO D: Cura della biancheria</li> <li>CCO E: Organizzazione e implementazione delle procedure aziendali</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>CCO A: Immagine e comunicazione</li> <li>CCO B: Servizio di bevande e pietanze</li> <li>CCO E: Organizzazione e implementazione delle procedure aziendali</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>CCO A: Immagine e comunicazione</li> <li>CCO B: Servizio di bevande e pietanze</li> <li>CCO C: Pulizia e allestimento di ambienti</li> <li>CCO D: Cura della biancheria</li> <li>CCO E: Organizzazione e implementazione delle procedure aziendali</li> </ul> |
| <b>Compiti pratici CI (CPCI)</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Introduzione (senza compiti pratici)</li> <li>CPCI 101 Immagine e comunicazione: 1 giorno</li> <li>CPCI 102 Pulizia e allestimento di ambienti: 1 giorno</li> <li>CPCI 103 Cura della biancheria: 1 giorno</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>CPCI 201 Immagine e comunicazione: 1.5 giorni</li> <li>CPCI 202 Servizio di bevande e pietanze: 2.5 giorni</li> </ul>                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>CPCI 301 Pulizia e allestimento di ambienti: 2 giorni</li> <li>CPCI 302 Cura della biancheria: 2 giorni</li> </ul>                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>CPCI 401 Immagine e comunicazione: 1.5 giorni</li> <li>CPCI 402 Servizio di bevande e pietanze: 2.5 giorni</li> </ul>                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>CPCI 501 Immagine e comunicazione: 1 giorno</li> <li>CPCI 502 Servizio di bevande e pietanze: 1 giorno</li> <li>CPCI 503 Pulizia e allestimento di ambienti: 1 giorno</li> <li>CPCI 504 Cura della biancheria: 1 giorno</li> </ul>                            |

**Attestato delle competenze CI**  
Poiché per i diversi campi di competenze operative vengono coinvolti diversi istruttori per i CI, le osservazioni dei diversi istruttori dei CI influiranno nell'attestato delle competenze dei CI. Gli istruttori dei CI forniscono a ogni persona in formazione una valutazione esterna per ogni compito pratico completato. La valutazione esterna dei compiti pratici influisce nell'attestato delle competenze CI.