



Linee guida colloquio professionale per perite e periti d'esame (Linee guida PES)

relative alle «Disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale» del 26 maggio 2025

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

N. professione 78404

Presentato alla commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità nei settori dell'industria alberghiera e dell'economia domestica il 7 novembre 2025, emanato il 15 novembre 2025 da Hotel & Gastroformation Svizzera e dall'oml economia domestica svizzera.

Indice

1	Obiettivo e scopo	1
2	Basi legali	1
3	Indicazioni sull'uso delle linee guida.....	2
3.1	Indicazioni generali.....	2
3.2	Gestione delle tempistiche	3
4	Il colloquio professionale	3
4.1	Preparazione e allestimento da parte della Commissione d'esame	3
4.2	Accoglienza e presentazione	3
4.3	Preparazione al colloquio da parte delle candidate/dei candidati	3
4.4	Svolgimento del colloquio professionale	4
5	Possibile svolgimento di un colloquio professionale per candidate/candidati AFC secondo i criteri di valutazione delle aziende di riferimento della serie zero	5
5.1	Indicazioni generali per il colloquio professionale	5
5.2	Suggerimenti per le transizioni nel colloquio professionale	6
5.3	Esempi di domande dalle aziende di riferimento	6
5.4	Conclusione del colloquio professionale	6

1 Obiettivo e scopo

Le presenti linee guida PES hanno lo scopo di fungere da supporto nella pianificazione e nello svolgimento del colloquio professionale per Impiegata del settore alberghiero- economia domestica/Impiegato del settore alberghiero-economia domestica con attestato federale di capacità (AFC).

2 Basi legali

Le linee guida al colloquio professionale si basano sulle disposizioni esecutive, sulle aziende di riferimento (situazioni iniziali) nonché sulle griglie di valutazione per la procedura di qualificazione «Lavoro pratico prestabilito» della formazione professionale di base per Impiegata del settore alberghiero- economia domestica/Impiegato del settore alberghiero-economia domestica con attestato federale di capacità (AFC).

Ulteriori basi legali sono:

- ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base Impiegata del settore alberghiero-economia domestica/Impiegato del settore alberghiero-economia domestica con attestato federale di capacità (AFC) del 6 luglio 2023. Per la procedura di qualificazione sono determinanti in particolare gli articoli 16-20
- piano di formazione relativo all'ordinanza sulla formazione professionale di base Impiegata del settore alberghiero-economia domestica/Impiegato del settore alberghiero-economia domestica con attestato federale di capacità (AFC) del 6 luglio 2023. Per la procedura di qualificazione è determinante in particolare la parte 4
- disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale Impiegata del settore alberghiero-economia domestica/Impiegato del settore alberghiero-economia domestica con attestato federale di capacità (AFC) del 26 settembre 2024
- Manuale per perite e periti d'esame nelle procedure di qualificazione della formazione professionale di base. Indicazioni e strumenti per la pratica

3 Indicazioni sull'uso delle linee guida

3.1 Indicazioni generali

Le presenti linee guida PES rappresentano una struttura generale che consente di condurre colloqui professionali in modo efficace. Il colloquio professionale (posizione 3 dell'esame finale), quale parte del lavoro pratico prestabilito, dura 30 minuti. Questo si basa sulle aziende di riferimento (situazioni iniziali) e sulle griglie di valutazione per la procedura di qualificazione «lavoro pratico prestabilito» AFC, nonché sull'utilizzo dei documenti autorizzati a tale scopo, nella fattispecie:

- Documentazione di apprendimento (Portfolio) in formato elettronico o cartaceo.
- Documentazione dei corsi interaziendali in formato elettronico o cartaceo.
- Ulteriore documentazione conformemente a quanto stabilito dalla commissione PQ o indicato nella convocazione alla procedura di qualifica.

Il luogo d'esame garantisce l'accesso a Internet.

Durante il colloquio professionale vengono affrontate domande relative a tutti i campi di competenza operativa.

Tabella delle competenze operative Impiegati del settore alberghiero-economia domestica AFC

↓ Campi di competenze operative	Competenze operative →					
A Immagine e comunicazione	a1 Curare la propria immagine nel settore alberghiero e dell'economia domestica	a2 Consigliare e assistere ospiti e clienti nel settore alberghiero e dell'economia domestica	a3 Accogliere e gestire i feedback di ospiti e clienti nel settore alberghiero e dell'economia domestica	a4 Implementare attività di promozione delle vendite per offerte ed eventi nel campo della gastronomia	a5 Trattare prenotazioni, arrivi e partenze di ospiti e clienti	a6 Assistere ospiti e clienti con esigenze particolari
B Servizio di bevande e pietanze	b1 Ordinare e preparare bevande e pietanze	b2 Consigliare, prendere l'ordinazione e servire bevande e pietanze	b3 Utilizzare e pulire macchine e apparecchiature necessari per preparare bevande e pietanze e provvedere alla loro manutenzione	b4 Organizzare e svolgere il processo di lavaggio delle stoviglie		
C Pulizia e allestimento di ambienti	c1 Preparare e allestire ambienti nel settore alberghiero e dell'economia domestica	c2 Pulire ambienti e arredi nel settore alberghiero e dell'economia domestica	c3 Utilizzare macchine e apparecchiature per la pulizia e provvedere alla loro manutenzione			
D Cura della biancheria	d1 Trattare la biancheria azienda e dei clienti nel ciclo della biancheria	d2 Utilizzare e pulire macchine e apparecchiature della lavanderia e provvedere alla loro manutenzione				
E Organizzazione e implementazione delle procedure aziendali	e1 Implementare e ottimizzare i processi organizzativi nel settore alberghiero e dell'economia domestica	e2 Difendere gli interessi del settore alberghiero e dell'economia domestica nei team interdisciplinari	e3 Gestire derrate alimentari e merce nel settore alberghiero e dell'economia domestica	e4 Allestire e ottimizzare documenti per la garanzia della qualità	e5 Istruire collaboratori nel settore alberghiero e dell'economia domestica	e6 Gestire situazioni rilevanti per la sicurezza e la salute

Nell'ambito della professione di Impiegata del settore alberghiero-economia domestica e Impiegato del settore alberghiero-economia domestica a livello di AFC ci sono due orientamenti: Settore alberghiero (a2, a3) ed Economia domestica (b1). L'orientamento è menzionato nel contratto di tirocinio.

Competenze operative con obiettivi di valutazioni supplementari per l'orientamento Settore alberghiero

Competenze operative con obiettivi di valutazione per l'orientamento Economia domestica

Il colloquio professionale è un dialogo tra professionisti ed esplora l'ampiezza e la profondità dell'argomento da un punto di vista professionale. **Non si tratta dunque di un «gioco domanda-risposta».** Con il colloquio professionale si valutano le tre dimensioni della competenza operativa: competenze professionali, metodologiche e personali. Il colloquio professionale è pertanto un metodo d'esame volto alla pratica, al fine di valutare in modo globale le competenze operative ed è fortemente orientato alla realtà professionale.

Durante il colloquio professionale, le candidate/i candidati dimostrano come agiscono in situazioni professionali tipiche, quali considerazioni fanno a riguardo e come interpretano semplici contesti professionali. Descrivono, per esempio, come svolgono un determinato compito all'interno dell'azienda di riferimento, quali sono i passaggi importanti e a cosa prestano particolare attenzione. A tale proposito, è fondamentale che spieghino i loro pensieri con parole proprie e che utilizzino i termini tecnici della vita lavorativa quotidiana in modo appropriato.

3.2 Gestione delle tempistiche

I PES sono responsabili della gestione delle tempistiche del colloquio professionale. Essi conducono e indirizzano il colloquio professionale con domande e sono responsabili di assicurare che tutti i campi di competenza operativa prestabilite vengano affrontate.

4 Il colloquio professionale

4.1 Preparazione e allestimento da parte della Commissione d'esame

- Locali /infrastruttura
- Messa a disposizione delle descrizioni delle aziende di riferimento (situazione iniziale)
- Materiale per scrivere e fogli per appunti

4.2 Accoglienza e presentazione

- Saluto alle candidate e ai candidati
- Presentazione dei presenti (conduzione del colloquio e verbalizzazione)
- Comunicazione di informazioni formali:
 - Durata e svolgimento del colloquio professionale
 - Attestazione dello stato di salute e informazioni importanti
 - Le candidate e i candidati devono rispondere con frasi complete (evitare parole chiave).
 - Fornire risposte professionalmente concrete adeguate all'azienda di riferimento.
 - Le candidate e i candidati possono scegliere autonomamente la sequenza dei campi di competenza operativa. (CCO)
- Indicare alle candidate e ai candidati che possono utilizzare documenti, in forma elettronica o cartacea, della documentazione di apprendimento nonché dei corsi interaziendali.
- Consegna delle situazioni iniziali.

4.3 Preparazione al colloquio da parte delle candidate/dei candidati

All'inizio del colloquio professionale alle candidate e ai candidati viene consegnato il documento contenente la situazione iniziale delle aziende di riferimento. Tale documento viene letto durante il tempo di lettura e di preparazione, che ha una **durata massima di 5 minuti**. In questo lasso di tempo possono essere poste domande di chiarimento. **Questo tempo di preparazione non fa parte del tempo d'esame di 30 minuti**. Una volta che le candidate o i candidati hanno letto la situazione iniziale e chiarito eventuali questioni aperte, la perita o il perito d'esame pone la seguente domanda: „Ha compreso la situazione iniziale?“ Con la risposta affermativa („sì“) ha inizio il colloquio professionale vero e proprio.

La durata dell'esame per il colloquio professionale è di 30 minuti.

La seguente illustrazione mostra, in linea di massima, un esempio del flusso di un colloquio professionale.

4.4 Svolgimento del colloquio professionale

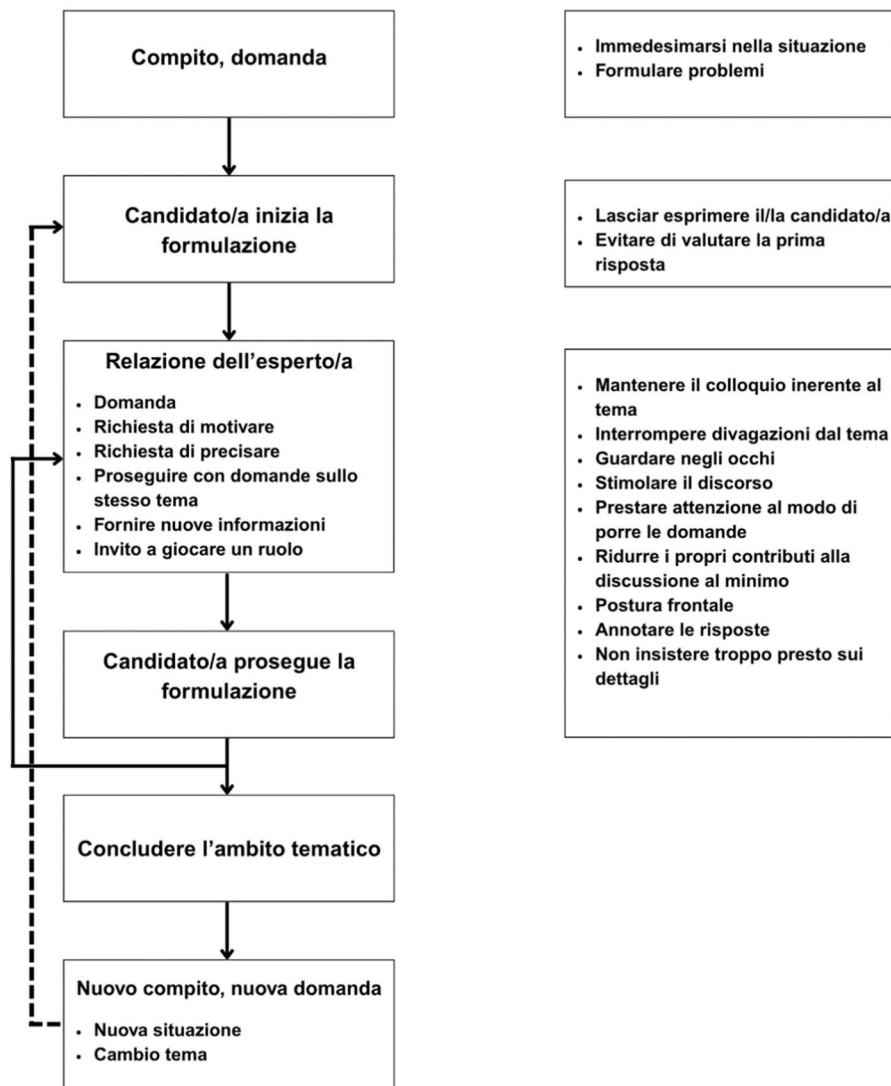


Immagine 1: Svolgimento del colloquio professionale (Fonte: Guida della "Prüfungswerkstatt", Centro per l'assicurazione e lo sviluppo della qualità dell'Università Johannes Gutenberg di Magonza, 2018)

Non utilizzare il punto "Invito a giocare un ruolo"

Le domande aperte sono domande alle quali non è possibile rispondere con un "sì" o con un "no" e per le quali possono esserci diverse potenziali risposte corrette. Le candidate/i candidati devono rispondere in modo autonomo, senza ripetere frasi imparate a memoria. Queste domande iniziano spesso con avverbi interrogativi (per es. "cosa", "perché", "come", "a quale scopo") e incoraggiano la riflessione.

Trasparenza, chiarezza, equità e validità sono caratteristiche importanti di una buona domanda d'esame. L'attuazione di questi requisiti non è sempre facile.

5 Possibile svolgimento di un colloquio professionale per candidate/candidati AFC secondo i criteri di valutazione delle aziende di riferimento della serie zero

La seguente guida si basa sulle aziende di riferimento. Mostra un possibile svolgimento del colloquio professionale e contiene domande orientative come supporto per le perite e i periti d'esame (PES). Queste domande non sono esaustive, ma possono essere adattate in base all'andamento del colloquio. In aggiunta ci sono indicazioni per la conduzione del colloquio, nonché suggerimenti per formulare transizioni da una domanda all'altra. L'obiettivo è fornire ai PES un supporto pratico per condurre un colloquio professionale strutturato, rispettoso ed equo.

Tempo di lettura e preparazione: max. 5 minuti, **non parte del tempo d'esame**

Svolgimento:

- Lettura della situazione iniziale
- Sono consentite domande di comprensione
- Domanda del PES: "Ha capito la situazione iniziale?"
- Se la risposta è "sì": inizio del colloquio professionale

Durata dell'esame: 30 minuti, in un'atmosfera tranquilla e rispettosa.

Indicazione: Le candidate/i candidati possono scegliere con quale campo di competenza operativa (CCO) desiderano iniziare. Se le candidate/i candidati incontrano difficoltà, spetta ai PES far proseguire il colloquio.

5.1 Indicazioni generali per il colloquio professionale

Concedere pause

- Il silenzio non è automaticamente indicativo di un problema – concedere alle candidate e ai candidati il tempo per riflettere.
- Evitare di intervenire immediatamente quando si verifica una breve pausa di riflessione. Spesso, dopo pochi secondi, riescono a rientrare autonomamente nel flusso della conversazione.

Proprio atteggiamento e comportamento

- Prestare attenzione in modo consapevole alla mimica e alla gestualità. Mantenere questi il più possibile neutrali e professionali, per non esprimere approvazione o disapprovazione.
- Mantenere una postura del corpo rilassata e tranquilla. La sua calma si trasmette alle candidate e ai candidati.
- Parlare con un ritmo costante e con un tono amichevole per creare un'atmosfera rilassata.

Mantenere la calma ed essere di orientamento

- Se si percepisce nervosismo, mantenere la calma ed essere comprensivi.
- Strutturare in modo chiaro il colloquio, annunciando in modo trasparente i passi successivi (ad esempio «Passiamo ora a un nuovo argomento»).
- Evitare giudizi come «bene» o «giusto». Tali commenti potrebbero influenzare il comportamento di risposta delle candidate e dei candidati.

Creare punti di riferimento

- Se le candidate e i candidati si dimostrano in difficoltà, incoraggiarli a fare riferimento alle esperienze quotidiane o alle attività svolte nell'azienda di formazione per aiutare a trovare più facilmente la risposta in relazione all'azienda di riferimento («Come gestireste questo nella vostra azienda?»).
- Iniziare con situazioni più semplici e concrete e poi aumentare il livello di difficoltà.

Flessibilità nel colloquio

- Saltare argomenti ai quali non trova la risposta e riprenderli più tardi, se c'è ancora tempo d'esame a disposizione. In questo modo la conversazione non viene bloccata inutilmente.
- Variare le domande: riformulare le domande se non vengono comprese, senza introdurre nuovi contenuti.

Sostenere attivamente il flusso della conversazione

- Porre domande brevi e aperte per riavviare la conversazione.
- Dare orientamento riassumendo e riprendendo quanto detto finora («Ha appena detto che ... – Può spiegare questo meglio?»).
- In caso di nervosismo evidente, inviare piccoli segnali di incoraggiamento come un sorriso e invitare a prendersi il tempo necessario.

5.2 Suggerimenti per le transizioni nel colloquio professionale

Transizioni rispettose e neutrali

- «Grazie per la sua risposta. Passiamo ora ad un altro argomento...»
- «Grazie per le sue spiegazioni. Ora parliamo di...»
- «Grazie per la sua spiegazione. Passiamo alla situazione successiva...»

Transizioni strutturanti

- «Con questo abbiamo concluso questa parte. Ora ci concentriamo su...»
- «Abbiamo trattato questo punto. Ora le pongo una domanda su un altro argomento...»
- «Per far sì che rimanga chiaro, passiamo passo per passo alla prossima tematica...»

Transizioni di supporto (in caso di agitazione o pause)

- «Per ora lasciamo da parte questo argomento e ci torneremo più tardi. Parliamo di...»
- «Per facilitare l'inizio, iniziamo con un'altra domanda...»
- «Cambiamo argomento. Forse le viene in mente un esempio dalla sua azienda di formazione riguardo a...»

Transizioni connettive

- «Ha appena menzionato XY. Questo ci porta direttamente al prossimo argomento...»
- «Riprendendo la sua risposta, ora vorrei porle una domanda su...»
- «La sua osservazione su XY si adatta bene a un altro aspetto che ora approfondiamo...»

Transizioni conclusive

- «Grazie per le sue spiegazioni. Concludiamo questo argomento e passiamo a...»
- «Ora parliamo di...»
- «Lasciamo questo CCO e rivolgiamoci a...»

5.3 Esempi di domande dalle aziende di riferimento

- La clinica segue la filosofia "Tornare in salute nella vita quotidiana". Come tenete in considerazione questi aspetti nella comunicazione e nel comportamento?
- Quale ruolo hanno la postura e il linguaggio del corpo per ospiti costretti a restare a letto?
- Cosa fa se, durante il servizio, nota che le norme igieniche non vengono rispettate? Descriva come gestisce questa situazione.
- Quale alternativa propone se un ospite rifiuta il piatto di carne? Motivi la sua proposta.
- Un ospite chiede consiglio su una bevanda che favorisca la ripresa. Come procede?
- Come organizza l'impiattamento se le pietanze vengono consegnate nel carrello termico? A cosa presta attenzione per quanto riguarda l'igiene?

5.4 Conclusione del colloquio professionale

Indicazione: concludere il colloquio in modo rispettoso e chiaro, senza valutazioni:

«Con questo siamo giunti al termine del nostro colloquio professionale. Grazie per le sue risposte e le sue spiegazioni.»