



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 

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

N. professione 78405

Sottoposte per parere in data 7 novembre 2025 alla Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità per il settore alberghiero e dell'economia domestica, emanate da Hotel & Gastro *formation* Svizzera e dall'Oml Economia domestica svizzera il 15 novembre 2025

Sommario

1	Obiettivo e scopo	3
2	Basi legali	3
3	Indicazioni sull'uso delle linee guida.....	4
3.1	Indicazioni generali.....	4
3.2	Gestione delle tempistiche	5
4	Il colloquio professionale	5
4.1	Preparazione e allestimento da parte della Commissione d'esame	5
4.2	Accoglienza e presentazione	5
4.3	Preparazione al colloquio da parte delle candidate / dei candidati	5
4.4	Svolgimento del colloquio professionale	6
5	Possibile svolgimento di un colloquio professionale.....	7
5.1	Indicazioni generali per il colloquio professionale	7
5.2	Suggerimenti per le transizioni nel colloquio professionale	9
5.3	Esempi di domande dalle aziende di riferimento	9
5.4	Conclusione del colloquio professionale	9

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

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» (situazione PQ) della formazione professionale di base Addetta del settore alberghiero-economia domestica/Addetto del settore alberghiero-economia domestica con certificato federale di formazione pratica (CFP).

Basi ulteriori sono:

- Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base Addetta del settore alberghiero-economia domestica/Addetto del settore alberghiero-economia domestica con certificato federale di formazione pratica (CFP) del 10 luglio 2023. Nella fattispecie, per la PQ sono determinanti gli art. 16 a 20.
- Piano di formazione in relazione all'Ordinanza sulla formazione professionale di base Addetta del settore alberghiero-economia domestica/Addetto del settore alberghiero-economia domestica con certificato federale di formazione pratica (CFP) del 10 luglio 2024. Nella fattispecie, per la PQ è determinante la sezione 4.
- Disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale Addetta del settore alberghiero-economia domestica/Addetto del settore alberghiero-economia domestica con certificato federale di formazione pratica (CFP) nella versione attualmente in vigore.
- 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» CFP, 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 Addetti del settore alberghiero-economia domestica CFP

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

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.
 - Certificazione 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.

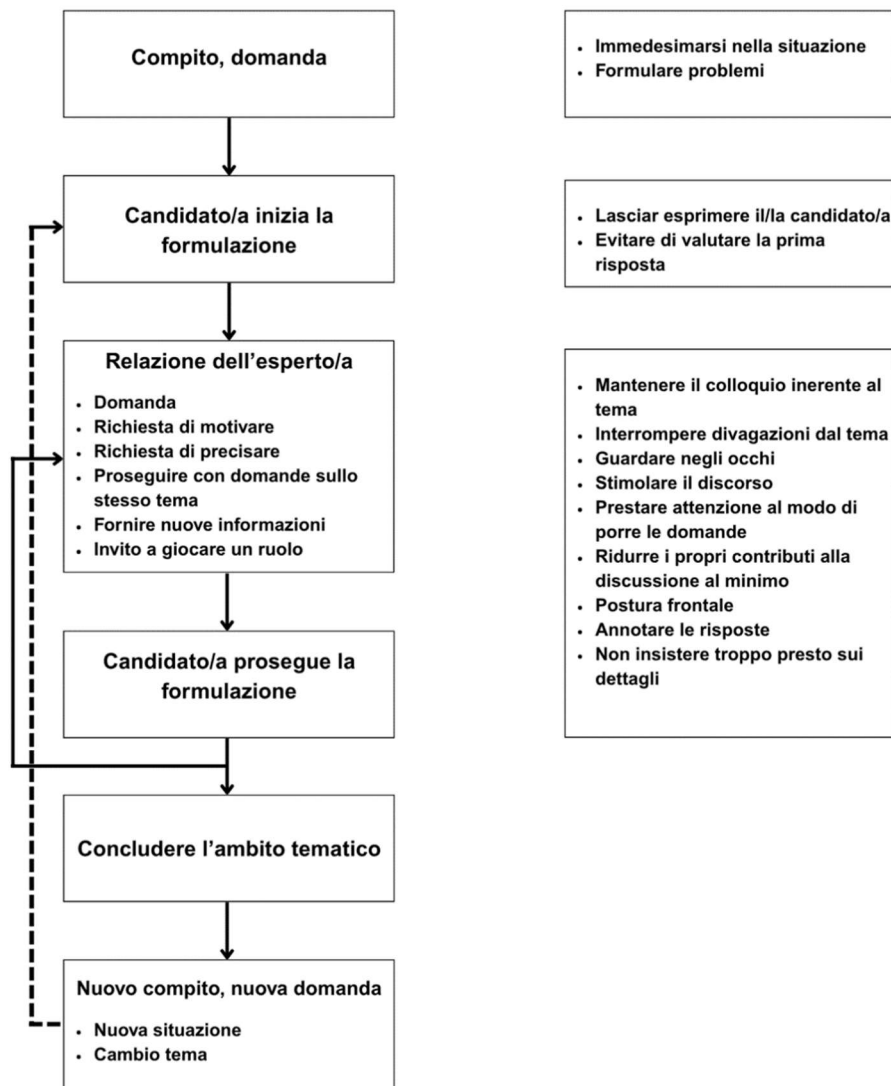
4.3 Preparazione al colloquio da parte delle candidate/dei candidati

All'inizio del colloquio professionale, le candidate/i candidati ricevono la situazione iniziale dell'azienda di riferimento. Questa viene letta durante il tempo di lettura e preparazione, che **dura al massimo 5 minuti**. In questo lasso di tempo possono essere poste domande di comprensione. **Questo tempo di preparazione non rientra nel tempo d'esame di 30 minuti**. Non appena la candidata o il candidato ha letto la situazione iniziale e chiarito eventuali quesiti, la perita d'esame o il perito d'esame pone la seguente domanda: "Ha compreso la situazione iniziale?" In seguito alla risposta affermativa ("Sì") ha ufficialmente inizio il colloquio professionale.

Il tempo d'esame per il colloquio professionale è di 30 minuti.

La seguente immagine illustra un modello per lo svolgimento del colloquio professionale.

4.4 Svolgimento del colloquio professionale



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 nel contesto CFP. L'attuazione di questi requisiti non è sempre facile.

5 Possibile svolgimento di un colloquio professionale

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 è normale – concedere alle candidate e ai candidati il tempo per ordinare i propri pensieri.
- Attendere brevi pause di riflessione: spesso, dopo pochi secondi, riescono a rientrare autonomamente nel flusso della conversazione.
- **Indicazione didattica per PES:** le persone in formazione CFP a volte impiegano più tempo per formulare le risposte. La pazienza è particolarmente importante in questi casi.

Proprio atteggiamento e comportamento

- Mantenere la neutralità: prestate attenzione in modo consapevole alla mimica e alla gestualità per non esprimere né approvazione né disapprovazione.
- Mostrare serenità: una postura corporea tranquilla trasmette sicurezza alle candidate e ai candidati.
- Linguaggio adeguato: utilizzare formulazioni chiare e semplici. Le persone in formazione CFP traggono beneficio da un linguaggio comprensibile e non troppo complesso.

Mantenere la calma e essere di orientamento

- Mostrare comprensione: in caso di nervosismo evidente, rimanere calmi ed incoraggianti.
- Rendere chiara la struttura: guidare il colloquio in modo trasparente («Passiamo ora a un nuovo argomento»).
- Nessuna valutazione: evitare giudizi come «bene» o «giusto». Offrire invece un feedback rispettoso e neutro.
- **Indicazione didattica per PES:** brevi riassunti aiutano le persone in formazione CFP a non perdere il filo del discorso.

Creare punti di riferimento

- Riferimento alla pratica: se le candidate e i candidati rimangono 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 gestite questo nella vostra azienda?»)

- **Indicazione didattica per PES:** assicurarsi che la domanda rimanga comprensibile per le persone in formazione CFP. Un linguaggio figurato («Si immagini di essere al ristorante e...») può essere d'aiuto.

Flessibilità nel colloquio

- Evitare momenti di stallo: saltare argomenti ai quali non trova la risposta e riprenderli più tardi, se c'è ancora tempo d'esame a disposizione.
- Variare le domande: riformulare le domande se necessario, senza introdurre nuovi contenuti.
- **Indicazione didattica per PES:** domande brevi e chiare sono preferibili a frasi lunghe e complesse.

Sostenere attivamente il flusso della conversazione

- Utilizzare domande aperte: fare domande brevi che invitano alla spiegazione («Come lo fa?»).
- Riprendere quanto detto: ripetere concetti centrali detti dalle candidate e dai candidati e costruire su di essi.
- Incoraggiare: piccoli segnali (sorriso, «Si prenda il suo tempo») aiutano a ridurre l'agitazione.
- **Indicazione didattica per PES:** persone in formazione CFP spesso necessitano di un'ulteriore conferma che momenti di riflessione e pause sono ammessi.

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 parliamo di ...»
- «Per facilitare l'inizio, iniziamo con un'altra domanda...»
- «Si prenda il tempo – proseguiamo tra un attimo con un'altra domanda...»

Transizioni connettive

- «Ha appena menzionato XY. Questo ci porta direttamente al prossimo argomento ...»
- «Riprendendo la sua risposta, ora vorrei porle una domanda su...»
- «Rimaniamo su questo e diamo un'occhiata a un punto simile ...»

Transizioni conclusive

- «Grazie per le sue spiegazioni. Concludiamo questo argomento ...»
- «Ora parliamo di ...»
- «Lasciamo questo CCO e rivolgiamoci a ...»
- «Passiamo ora al prossimo ambito...»

5.3 Esempi di domande dalle aziende di riferimento

- «Come accoglie un paziente o un ospite in modo cordiale?»
- «Cosa è importante quando lavora in una camera dove c'è una persona costretta a stare a letto»
- «Cosa fa se nota che le norme igieniche non vengono rispettate?»
- «Un ospite non mangia carne. Quale alternativa propone?»
- «Come procede con pasti consegnati con un carrello riscaldato? 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.»
- **Indicazione didattica per PES:** Concludere il colloquio con un'atmosfera tranquilla e positiva, affinché gli le persone in formazione CFP esano dall'esame con una buona impressione.