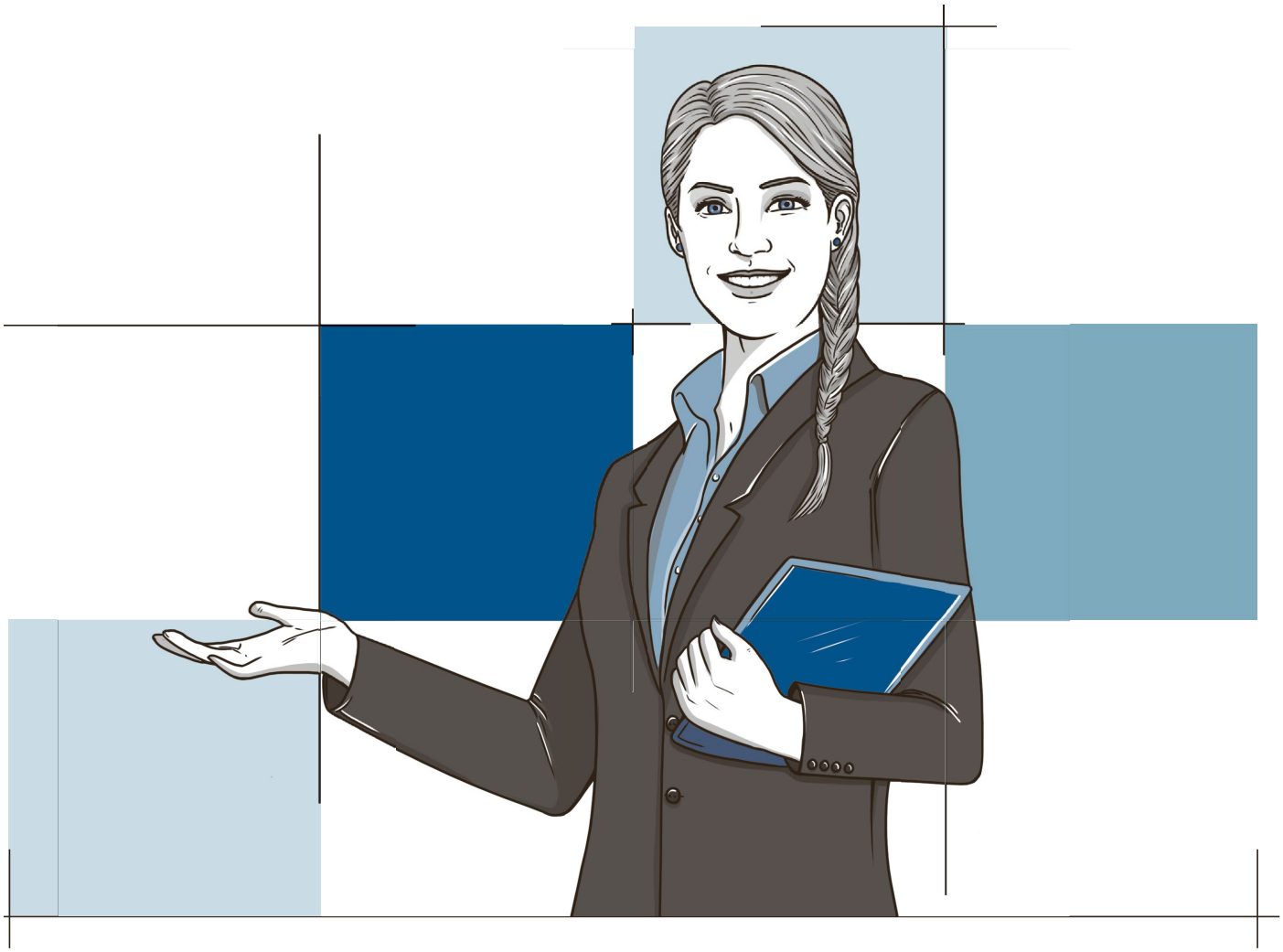

Disposizioni esecutive relative alla procedura di qualificazione con esame finale

relativa all'ordinanza della SEFRI del 11 ottobre 2016 in materia di formazione e al piano di formazione del 1 gennaio 2017

per

Impiegata in comunicazione alberghiera AFC/ Impiegato in comunicazione alberghiera AFC

Professione n. 79200

emanate da Hotel & Gastro *formation* Svizzera in data 1 maggio 2019

Documento consultabile all'indirizzo www.hotelgastro.ch

Hotel & Gastro formation by Hotel & Gastro Union GastroSuisse HotellerieSuisse

Sommario

1 Obiettivo e scopo 4

2 Basi legali 4

3 La procedura di qualificazione con esame finale: schema riassuntivo 4

4 I campi di qualificazione in dettaglio 6

4.1 Campo di qualificazione «lavoro pratico prestabilito» (LPP) 6

4.2 Campo di qualificazione «conoscenze professionali» 10

4.3 Campo di qualificazione «cultura generale» 11

5 Nota dei luoghi di formazione/nota relativa all'insegnamento professionale 12

6 Informazioni organizzative 12

6.1 Iscrizione all'esame 12

6.2 Superamento dell'esame 12

6.3 Comunicazione dei risultati d'esame 12

6.4 Impedimento a causa di malattia o infortunio 12

6.5 Ripetizione dell'esame 12

6.6 Procedura di ricorso/rimedi giuridici 12

6.7 Archiviazione 12

Entrata in vigore 13

Allegato: elenco della documentazione 14

1 Obiettivo e scopo

Le presenti disposizioni esecutive relative alla procedura di qualificazione con esame finale e i relativi allegati applicano quanto previsto dall'ordinanza in materia di formazione e dal piano di formazione.

2 Basi legali

Le disposizioni esecutive relative alla procedura di qualificazione nella formazione professionale di base si fondano sui seguenti atti normativi e testi di riferimento:

- legge federale del 13 dicembre 2002 sulla formazione professionale (LFPr; RS 412.10), in particolare gli articoli 33 a 41;
- ordinanza del 19 novembre 2003 sulla formazione professionale (OFPr; RS 412.101), in particolare gli articoli 30 a 35, l'articolo 39 e l'articolo 50;
- ordinanza della SEFRI del 09 aprile 2025 sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base (RS 412.101.241), in particolare gli articoli 6 a 14;
- ordinanza della SEFRI dell'11 ottobre 2016 sulla formazione professionale di base Impiegata in comunicazione alberghiera/Impiegato in comunicazione alberghiera con attestato federale di capacità (AFC). Per la procedura di qualificazione sono determinanti in particolare gli articoli 16 di 21;
- piano di formazione relativo all'ordinanza sulla formazione professionale di base Impiegata in comunicazione alberghiera/Impiegato in comunicazione alberghiera con attestato federale di capacità (AFC) del 1 gennaio 2017;
- manuale per perite e periti d'esame nelle procedure di qualificazione della formazione professionale di base. Indicazioni e strumenti per la pratica[1].

3 Procedura di qualificazione con esame finale: schema riassuntivo

La procedura di qualificazione accerta l'acquisizione, da parte del candidato o della persona in formazione, delle competenze operative necessarie per svolgere adeguatamente un'attività professionale.

Lo schema riassuntivo di cui sotto comprende: il tipo d'esame, la nota dei luoghi di formazione[2], le voci con le relative ponderazioni, le note determinanti (note che devono esprimere una valutazione sufficiente) e le disposizioni per l'arrotondamento delle note secondo l'ordinanza in materia di formazione.

I formulari delle note delle procedure di qualificazione e i formulari per il calcolo della nota dei luoghi di formazione relativa all'insegnamento professionale sono scaricabili dal sito http://qv.berufsbildung.ch/dyn/1607.aspx.

1 Editore: Istituto universitario federale per la formazione professionale IUFFP in collaborazione con il Centro svizzero di servizio Formazione professionale/orientamento professionale, universitario e di carriera CSFO. Il manuale può essere scaricato dal sito http://www.ehb.swiss/pruefungsexpertenkurse-pex

2 Se si riferisce solo alla nota del campo di qualificazione «conoscenze professionali», si parla di «nota relativa all'insegnamento professionale».

Schema riassuntivo dei campi di qualificazione, della nota relativa all'insegnamento professionale nonché arrotondamento delle note relative al lavoro pratico prestabilito (LPP)

Procedura di qualificazione con esame finale

Impiegata in comunicazione alberghiera AFC/Impiegato in comunicazione alberghiera AFC

Campi di qualificazione e nota relativa	Voci
Campo di qualificazione Lavoro pratico sotto forma di lavoro pratico prestabilito (LPP) Ponderazione 40% Nota determinante	**Consulenza e assistenza agli ospiti e ai partner** **Garanzia della sostenibilità e degli obiettivi di qualità** Ponderazione 40%
	Ideazione e organizzazione di misure di marketing e cooperazioni **Organizzazione e applicazione di processi amministrativi** Ponderazione 30%
	Colloquio professionale (comune a tutti i campi di competenze operative) Ponderazione 30%
Campo di qualificazione conoscenze professionali Ponderazione 20%	**Consulenza e assistenza agli ospiti e ai partner** Ponderazione 40%
	Ideazione e organizzazione di misure di marketing e cooperazioni Ponderazione 20%
	Organizzazione e applicazione di processi amministrativi Ponderazione 40%
Campo di qualificazione cultura generale Ponderazione 20% Si applica l'ordinanza della SEFRI sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale	
Nota relativa Ponderazione 20%	**Nota relativa all'insegnamento professionale**

La nota complessiva viene arrotondata a una cifra decimale.

Per le voci stabilite negli atti normativi in materia di formazione: arrotondamento a note intere o mezze note.

Articolo 34 capoverso 2 OFPr
Note diverse dalle note intere o dalle mezze note sono ammesse soltanto per medie basate sulle valutazioni che derivano dalle singole voci dei corrispondenti atti normativi in materia di formazione. Le medie sono arrotondate al massimo a una cifra decimale.

4 I campi di qualificazione in dettaglio

4.1 Campo di qualificazione «lavoro pratico prestabilito» (LPP)

Nell'ambito del campo di qualificazione «lavoro pratico prestabilito» il candidato o la persona in formazione deve dimostrare di essere in grado di svolgere le attività richieste in modo professionalmente corretto e adeguato alle necessità e alla situazione.

Il lavoro pratico prestabilito dura otto ore ed è strutturato in modo da poter essere svolto nell'azienda di tirocinio oppure come esame collettivo. Vengono esaminati i campi di competenze operative sottoelencati con le seguenti ponderazioni:

Voce	Campi di competenze operative	Ponderazione
1	*Consulenza e assistenza agli ospiti e ai partner* *Garanzia della sostenibilità e degli obiettivi di qualità*	*40%*
2	*Ideazione e organizzazione di misure di marketing e cooperazioni* *Organizzazione e applicazione di processi amministrativi*	*30%*
3	*Colloquio professionale (comune a tutti i campi di competenze operative)*	*30%*

La voce 1 comprende le seguenti competenze operative, la sua ponderazione complessiva è 40%

1.1 Comunicare in modo mirato con ospiti e partner
1.2 Controllare e garantire la pianificazione giornaliera e lavorativa
1.3 Realizzare e distinguere i prodotti e i servizi offerti dall'azienda
1.4 Assistere gli ospiti, vendere prodotti e servizi dell'azienda
1.5 Registrare e analizzare i feedback, dare riscontri e attuare misure
1.6 Interagire nella seconda lingua nazionale con ospiti e partner
1.7 Svolgere colloqui in inglese con ospiti e partner
4.1 Gestire il magazzino in modo sostenibile e ricevere la merce
4.2 Garantire la conservazione del valore aziendale
4.3 Garantire il rispetto della sostenibilità in tutti i reparti e nella transizione da un reparto all'altro
4.4 Applicare i valori e le norme aziendali

La voce 2 comprende le seguenti competenze operative, la sua ponderazione complessiva è 30%

2.1 Pianificare e realizzare offerte o proposte aziendali e di cooperazione
2.2 Realizzare materiale informativo avvalendosi delle moderne tecnologie
3.1 Procurare le basi, i dati e i valori numerici per l'amministrazione
3.2 Sbrigare la corrispondenza interna ed esterna
3.3 Tenere la contabilità finanziaria semplice
3.4 Collaborare alla gestione dei dossier del personale, incluse assunzioni e dimissioni
3.5 Svolgere statistiche aziendali, monitorare i processi aziendali, applicare misure gestionali, garantire la struttura organizzativa e operativa
3.7 Redigere testi semplici e sbrigare la corrispondenza con ospiti e partner in inglese

La voce 3 comprende le seguenti competenze operative, la sua ponderazione complessiva è 30%

1. Consulenza e assistenza agli ospiti e ai partner
2. Ideazione e organizzazione di misure di marketing e cooperazioni
3. Organizzazione e applicazione di processi amministrativi
4. Garanzia della sostenibilità e degli obiettivi di qualità

Profilo di qualificazione

Nell'ambito del lavoro pratico prestabilito, la commissione per la procedura di qualificazione prescrive l'evento da elaborare. Tutte le sedi d'esame applicano la stessa procedura per svolgere il lavoro pratico prestabilito (LPP). Nello svolgimento e nella valutazione del LPP il profilo di qualificazione assume un ruolo centrale e prioritario.

- Essere albergatrice/albergatore
- Pensiero interdisciplinare
- Tener conto delle transizioni da un reparto all'altro
- Comunicare in modo ottimale

Valutazione

I criteri di valutazione e la ponderazione sono definiti nel verbale d'esame. La valutazione dei criteri avviene in note o punti. Se avviene in punti, il punteggio totale deve essere convertito in una nota per ciascuna voce d'esame (nota intera o mezza nota)[3]. Non ci sono sottovoci d'esame. Il profilo di qualificazione assume un ruolo centrale e prioritario per la valutazione.

Mezzi ausiliari

Sono ammessi esclusivamente quelli autorizzati nella convocazione agli esami.

3 La formula applicata per convertire i punti in note è riportata a pag. 27 del «Manuale per perite e periti d'esame nelle procedure di qualificazione della formazione professionale di base. Indicazioni e strumenti per la pratica» scaricabile dal sito http://www.ehb.swiss/pruefungsexpertenkurse-pex

La situazione con ospiti

Esempio di la situazione con ospiti: Nozze d'oro

Back office | Front office | Servizio di ristorazione e servizio bevande | Economia domestica | = Riflessione | Colloqui professionali

Alla candidata/al candidato viene assegnata una situazione d'esame. Tutte le parti d'esame fanno riferimento a questa situazione.

Svolgimento

Lo svolgimento del LPP è concepito in modo che l'esame pratico possa essere svolto in un'azienda alberghiera o presso una sede d'esame (sotto forma di esame collettivo). Singoli campi come per esempio Front office, Economia domestica nonché Colloquio professionale (parte 2) possono essere scambiati.
L'OmI nazionale per la qualificazione raccomanda di assegnare delle stuazioni con ospiti. Il capo perite informa quali situazioni sono utilizzate per il rispettivo lavoro pratico.

La situazione con ospiti assegnata ha la seguente struttura:

Preparazione	Back office (comunicazione compresa la terza lingua inglese, prenotazione, organizzazione)
Soggiorno degli ospiti	Economia domestica, Front office compresa la seconda lingua nazionale, F&B
Assistenza successiva	Back office compreso un colloquio professionale della durata di 75 minuti

Esempio di svolgimento del LPP

Campo	Competenze operative	Parte d'esame	Orario	Durata (min.)
Istruzione parte 1		Breve informazione sulla sede del corso	08.00	10'
		Preparazione del posto di lavoro, login	08.10	10'
Preparazione/ assistenza successiva	1.1, 1.2, 1.4, 1.5, 1.7, 2.1, 2.2, 3.1, 3.2, 3.3, 3.5, 3.7	Back office	08.20	150'
		Pausa	10.50	10'
Assistenza degli ospiti		Preparazione, Login	11.00	10'
	1.1, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 3.1, 3.2	Front office	11.10	30'
		Pausa	11.40	40'
	1.1, 1.3, 1.4, 4.1, 4.2, 4.4	Servizio di ristorazione e servizio bevande	12.20	150'
		Preparazione	14.50	15'
	1.4, 4.2, 4.3	Economia domestica	15.05	30'
		Pausa	15.35	10'
Colloquio professionale		**Parte 1 Colloquio di riflessione** Tempo di lettura	15.45	5'
		Riflessione	15.50	30'
		Parte 2 Colloquio professionale Tempo di lettura	16.20	10'
	1.1, 1.2, 3.3, 3.4, 3.5, 4.3, 4.4	Risorse umane, organizzazione aziendale e indici aziendali	16.30	30'
		Totale 8 ore *(senza le pause)*	**17.00**	**480'**

Osservazioni relative ai singoli reparti

Per equipaggiare in modo ottimale la sede dell'esame si rimanda al seguente documento: *«Profilo delle esigenze richieste e assortimento minimo per aziende formatrici Impiegata in comunicazione alberghiera AFC/ Impiegato in comunicazione alberghiera AFC»* (www.hotelgastro.ch/dlica)

Front office

Viene svolto un gioco di ruolo fra la candidata/il candidato e un perito d'esame (check-in, check-out, seconda lingua nazionale, colloquio di vendita, reclamo ecc.)

F&B (cucina e servizio)

- La situazione con ospiti rappresenta la base per la parte d'esame F&B.
- Su questa base hanno luogo sia il servizio ristorazione e il servizio bevande effettivamente svolti sia la scelta di pietanze e bevande.
- Si raccomanda di comunicare le situazioni con ospiti idealmente sei mesi prima.
- Menù di 3 portate:
  Antipasto freddo oppure minestra, portata principale, raccomandazione del dolce
  Portata principale: 2 o 3 pietanze (pesce, carne, piatto vegetariano). Bevande a dipendenza della situazione con ospiti.
- Il reparto cucina non si svolge realmente in cucina. Viene svolta unicamente una semplice gestione del magazzino con la relativa accettazione di merce.
- Le derrate alimentari basate sulla situazione con ospiti sono attivate direttamente al tavolo (preparazione, raccomandazione, allergie, provenienza dei prodotti, storytelling ecc.).

Economia domestica

La parte d'esame Economia domestica si riferisce alla situazione con ospiti.

Parte d'esame orale

L'esame orale comprende un colloquio di riflessione (parte 1) e un colloquio professionale (parte 2). Il colloquio di riflessione include un tempo di lettura nonché un'analisi dell'esame pratico. Il colloquio professionale include un tempo di lettura nonché domande relative a temi come le risorse umane, l'organizzazione aziendale e gli indici aziendali.
I dati per il calcolo degli indici aziendali si desumono dalla situazione con ospiti.

Impiego dei periti d'esame

L'Oml nazionale di qualificazione raccomanda di impiegare 2 periti d'esame per ciascun candidato. La raccomandazione dettagliata per i requisiti richiesti ai capi periti e ai periti d'esame è formulata nel documento separato *«Raccomandazione del profilo di requisiti per capi periti e periti d'esame nella procedura di qualificazione pratica di Impiegata in comunicazione alberghiera AFC/Impiegato in comunicazione alberghiera AFC»*.

Impiego degli ospiti

Per il servizio di mezzogiorno si raccomanda di preparare un tavolo per 4 persone. Per le situazioni con ospiti nel reparto Front office per ciascun candidato è previsto un perito d'esame come ospite nel gioco di ruolo. L'altro perito d'esame assume il ruolo di osservatore.

4.2 Campo di qualificazione «conoscenze professionali»

Nell'ambito del campo di qualificazione «conoscenze professionali» si valuta se il candidato o la persona in formazione ha acquisito le competenze necessarie per svolgere l'attività professionale in modo corretto. L'esame avviene nel periodo previsto per la sessione d'esame e dura 3 ore.

Sono esaminati i campi di competenze operative sottoelencati, secondo le modalità indicate e con le seguenti ponderazioni:

Voce	Campi di competenze operative	Tipo d'esame / durata	Ponderazione
		Esame scritto	
1	*Consulenza e assistenza agli ospiti e ai partner*	*70 min.*	*40%*
2	*Ideazione e organizzazione di misure di marketing e cooperazioni*	*40 min.*	*20%*
3	*Organizzazione e applicazione di processi amministrativi*	*70 min.*	*40%*

La valutazione dei criteri viene espressa mediante note o punti. Se sono utilizzati punti, per ogni voce il punteggio deve essere convertito in nota (nota intera o mezza nota)[4].

La voce 1 comprende le seguenti competenze operative, la sua ponderazione complessiva è 40%

1.1 Comunicare in modo mirato con ospiti e partner
1.2 Controllare e garantire la pianificazione giornaliera e lavorativa
1.3 Realizzare e distinguere i prodotti e i servizi offerti dall'azienda
1.4 Assistere gli ospiti, vendere prodotti e servizi dell'azienda
1.5 Registrare e analizzare i feedback, dare riscontri e attuare misure

La voce 2 comprende le seguenti competenze operative, la sua ponderazione complessiva è 20%

2.1 Pianificare e realizzare offerte o proposte aziendali e di cooperazione
2.2 Realizzare materiale informativo avvalendosi delle moderne tecnologie
2.3 Elaborare strumenti per rilevare il grado di soddisfazione di ospiti

La voce 3 comprende le seguenti competenze operative, la sua ponderazione complessiva è 40%

3.1 Procurare le basi, i dati e i valori numerici per l'amministrazione
3.2 Sbrigare la corrispondenza interna ed esterna
3.3 Tenere la contabilità finanziaria semplice
3.4 Collaborare alla gestione dei dossier del personale, incluse assunzioni e dimissioni
3.5 Svolgere statistiche aziendali, monitorare i processi aziendali, applicare misure gestionali, garantire la struttura organizzativa e operativa
3.6 Redigere testi semplici e sbrigare la corrispondenza con ospiti e partner nella seconda lingua nazionale
3.7 Redigere testi semplici e sbrigare la corrispondenza con ospiti e partner in inglese

4 La formula applicata per convertire i punti in note è riportata a pag. 27 del *«Manuale per perite e periti d'esame nelle procedure di qualificazione della formazione professionale di base. Indicazioni e strumenti per la pratica»* scaricabile dal sito http://www.ehb.swiss/pruefungsexpertenkurse-pex

Struttura
Un'azienda modello accompagna i candidati durante le tre ore dell'esame scritto.

La prima parte dura 60 minuti e si svolge come esame «closed book».
La seconda parte dura 120 minuti e si svolge come esame «open book».
In entrambe le parti d'esame vengono impostati compiti concernenti tutte le voci (1 a 3).

L'accento è posto sulla verifica delle competenze e del profilo di qualificazione. Non viene effettuata nessuna interrogazione di tipo nozionistico. Le lingue straniere sono esaminate per iscritto nella parte 2.

Mezzi ausiliari
Sono ammessi esclusivamente quelli autorizzati nella convocazione agli esami.

Preparazione
Alle sede scolastiche viene messa a disposizione una guida (in sostituzione delle serie zero).

4.3 Campo di qualificazione «cultura generale»

Il campo di qualificazione «cultura generale» è disciplinato dall'ordinanza della SFERI del 09 aprile 2025 sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base (RS 412.101.241).

5 Nota dei luoghi di formazione/nota relativa all'insegnamento professionale

La nota dei luoghi di formazione all'insegnamento professionale è disciplinata dall'ordinanza in materia di formazione. I formulari per il calcolo di questa nota sono scaricabili all'indirizzo http://qv.berufsbildung.ch.

6 Informazioni organizzative

6.1 Iscrizione all'esame

L'iscrizione avviene tramite le autorità cantonali.

6.2 Superamento dell'esame

Le condizioni di superamento dell'esame sono stabilite dall'ordinanza in materia di formazione.

6.3 Comunicazione dei risultati d'esame

La comunicazione dei risultati d'esame avviene secondo le disposizioni cantonali.

6.4 Impedimento a causa di malattia o infortunio

La procedura in caso di impedimento alla partecipazione alla procedura di qualificazione a causa di malattia o infortunio è disciplinata dalle disposizioni cantonali.

6.5 Ripetizione dell'esame

Le disposizioni relative alle ripetizioni sono contenute nell'ordinanza sulla formazione.

6.6 Procedura di ricorso/rimedi giuridici

La procedura di ricorso è disciplinata dal diritto cantonale.

6.7 Archiviazione

La conservazione degli atti relativi all'esame è disciplinata dal diritto cantonale. I prodotti realizzati nel quadro del lavoro pratico individuale sono di proprietà dell'azienda di tirocinio.

Entrata in vigore

La presenti disposizioni esecutive relative alla procedura di qualificazione con esame finale per Impiegata in comunicazione alberghiera AFC e Impiegato in comunicazione alberghiera AFC entrano in vigore il 1 maggio 2019 e valgono fino alla loro revoca.

Weggis, 1 maggio 2019

Hotel & Gastro *formation* Svizzera

Il presidente	Il direttore
.....	.....
Urs Masshardt	Max Züst

Su richiesta della SEFRI, il riferimento all'ordinanza SR 412.101.241 è stato aggiornato nello Campo di qualificazione «Cultura generale».

Allegato: elenco della documentazione

Documenti	Distribuzione
Verbale dell'esame relativo al lavoro pratico prestabilito LPP	Hotel & Gastro *formation* Svizzera www.hotelgastro.ch
Formulari delle note delle procedure di qualificazione Impiegata in comunicazione alberghiera AFC/ Impiegato in comunicazione alberghiera AFC	Modello SDBB | CSFO http://qv.berufsbildung.ch
Formulari per il calcolo della nota dei luoghi di formazione/ nota relativa all'insegnamento professionale • Formulario per la scuola professionale	Modello SDBB | CSFO http://qv.berufsbildung.ch

Hotel & Gastro *formation* Svizzera | Eichistrasse 20 | 6353 Weggis
Telefono +41 (0)41 392 77 77 | Fax +41 (0)41 392 77 70 | info@hotelgastro.ch | www.hotelgastro.ch