

Profilo di qualificazione

Chef de réception con attestato professionale federale

Data:	03.07.2026
Versione:	0.7 Indagine di settore
Link al sondaggio:	<u>Revisione della formazione professionale superiore Esami federali di professione</u>

Indice

1	Profilo professionale	3
1.1	Campo d'attività	3
1.2	Principali competenze operative	3
1.3	Esercizio della professione	4
1.4	Contributo della professione alla società, all'economia, alla natura e alla cultura	4
2	Tabella delle competenze operative	5
3	Livello professionale richiesto (criteri legati alle prestazioni)	6

1 Profilo professionale

1.1 Campo d'attività

Il chefs de réception ricopre una funzione specialistica e gestionale centrale nel front e back office delle aziende del settore alberghiero e della ristorazione. Curano l'esperienza del cliente lungo il suo percorso e garantiscono che i processi nell'area della reception, nell'amministrazione e nell'assistenza clienti siano implementati in modo fluido, secondo criteri di qualità ed efficienza economica.

Il loro campo d'attività comprende il coordinamento dei processi di front e back office, l'assistenza professionale ai clienti, l'utilizzo delle tecnologie digitali alberghiere, la realizzazione efficace dei processi di vendita e l'analisi degli indicatori operativi. Operano come punto di, collaboratori, reparti interni, partner esterni e altri stakeholder. In questo modo contribuiscono in modo significativo alla qualità del servizio, alla reputazione e alla redditività dell'azienda.

1.2 Principali competenze operative

Il chefs de réception analizzano le esigenze dei clienti, le tendenze e le condizioni operative ed economiche e sviluppano misure per creare un'esperienza cliente coerente. Coordinano i processi e i gruppi di interesse nel front e back office e garantiscono un'assistenza clienti adeguata al pubblico di riferimento e sensibile al contesto culturale. Utilizzano le tecnologie digitali in modo mirato nella routine lavorativa e le impiegano per gestire in modo efficiente i processi, le informazioni e servizi.

Vendono offerte attraverso diversi canali di vendita e implementano in modo professionale i processi di offerta e vendita. Allo stesso tempo, registrano e analizzano gli indicatori operativi e ne ricavano azioni operative per la gestione del front e del back office. Vigilano sul rispetto delle operative aziendali in materia di qualità, sicurezza e normative e garantiscono che la protezione dei dati, la sicurezza e gli standard aziendali siano rispettati nel lavoro quotidiano.

Inoltre, gli chef de réception pianificano, gestiscono e ottimizzano i processi aziendali nella loro area di responsabilità. Coordinano strutture e risorse, monitorano i processi di lavoro e gli standard di qualità e contribuiscono alla progettazione orientata al mercato di prestazioni e offerte. Nella comunicazione promuovono la collaborazione con gli stakeholder interni ed esterni, gestiscono in modo professionale situazioni di conflitto e reclami e guidano i collaboratori nella propria area di responsabilità.

1.3 Esercizio della professione

Gli chef de réception svolgono la loro attività a livello operativo-gestionale. Agiscono in modo autonomo nella propria area di responsabilità e garantiscono che le specifiche aziendali vengano implementate in modo efficace sia nel front office che nel back office. Il loro lavoro è caratterizzato dal contatto diretto con i clienti, da situazioni comunicative diversificate, da compiti amministrativi, da sistemi digitali e da elevati requisiti in termini di qualità, sicurezza ed economicità.

Devono reagire in modo flessibile alle diverse esigenze dei clienti, alle situazioni aziendali e ai cambiamenti nella attività quotidiana. Nel farlo, agiscono in modo orientato al servizio, alle soluzioni e con senso di responsabilità. Garantiscono il flusso delle informazioni, coordinano i processi tra i diversi reparti e contribuiscono a garantire che i clienti ricevano un'assistenza professionale durante l'intero soggiorno.

In qualità di figure con responsabilità di conduzione, sostengono e sviluppano i collaboratori nella propria area di responsabilità, definiscono obiettivi chiari e riscontri regolari e contribuiscono a una cultura aziendale costruttiva. Grazie al loro comportamento riflessivo, alla loro presenza professionale e alla loro capacità di gestire conflitti e reclami in modo orientato alla soluzione, garantiscono un'elevata qualità del servizio.

1.4 Contributo della professione alla società, all'economia, alla natura e alla cultura

Gli chef de réception danno un importante contributo alla qualità, all'immagine e alla redditività dei settori alberghiero, della ristorazione e del turismo. Influenzano in modo determinante l'esperienza dei clienti e, attraverso un'assistenza professionale, una comunicazione adeguata al pubblico e un'efficace gestione della reputazione, contribuiscono alla soddisfazione dei clienti e al posizionamento positivo della propria azienda e del proprio settore.

Dal punto di vista economico, sostengono l'azienda attraverso la gestione dei processi di front e back office, la vendita attiva di offerte e l'analisi degli indicatori operativi. Contribuiscono a fornire prestazioni di servizio in modo efficiente, a impiegare le risorse in modo mirato e a rafforzare la redditività dell'azienda.

Rispettando le specifiche legali, gestendo i dati in modo responsabile e implementando misure di sicurezza e sostenibilità, contribuiscono a una gestione aziendale affidabile e orientata al futuro. Allo stesso tempo, con il loro lavoro promuovono l'ospitalità, la cultura del servizio e la qualità del settore alberghiero, della ristorazione e del turismo in Svizzera.

2 Tabella delle competenze operative

Campi di competenze operative	Competenze operative				
A Curare l'esperienza dell'ospite e gestire i processi di front e back office	A1 Analizzare, sviluppare e implementare le esperienze dei clienti lungo il percorso dell'ospite, tenendo conto delle tendenze e del contesto aziendale ed economico.	A2 Garantire il coordinamento e la gestione dei processi e degli stakeholder nel front e back office utilizzando tecnologie digitali, assicurando un'assistenza clienti coerente, adeguata al gruppo target e alla cultura, nonché una gestione efficace della reputazione.	A3 Garantire una pianificazione operativa efficace e regolare sulla base di KPI rilevanti e nel rispetto di tutti i requisiti qualitativi, di sicurezza e normativi.	A4 Promuovere e vendere attivamente offerte e servizi alberghieri attraverso diversi canali, assicurando una gestione professionale della consulenza, della proposta e della vendita.	
B Rispettare le basi legali nonché le condizioni quadro e garantire un comportamento sostenibile nel front e back office	B1 Attuare, monitorare e garantire il rispetto delle norme in materia di igiene, sicurezza e protezione sul lavoro in azienda.	B2 Applicare le basi giuridiche nella quotidianità lavorativa e garantire il rispetto delle principali prescrizioni in azienda.	B3 Analizzare gli sviluppi del ramo e dell'azienda e valutarne le ripercussioni sul proprio campo di responsabilità.	B4 Attuare i principi di sostenibilità nell'azienda e garantire misure per un'erogazione dei servizi responsabile e attenta alle risorse.	
C Pianificare, gestire e ottimizzare i processi economico-aziendali nel front e back office	C1 Pianificare e coordinare strutture e risorse e garantirne l'impiego mirato nel campo di responsabilità.	C2 Pianificare, gestire e ottimizzare i processi di lavoro nonché garantire il rispetto degli standard di qualità.	C3 Calcolare e analizzare gli indicatori aziendali e dedurre misure per la gestione economica.	C4 Collaborare alla definizione delle prestazioni e dell'offerta in funzione del mercato.	
D Gestire la comunicazione e garantire la collaborazione nel front e back office	D1 Riflettere sul proprio comportamento, sviluppare ulteriormente il proprio modo di lavorare e agire in modo responsabile e mirato nelle situazioni impegnative.	D2 Comunicare in modo mirato con i gruppi d'interesse interni, trasmettere informazioni e promuovere la collaborazione all'interno dell'azienda nonché contribuire a plasmare la cultura aziendale.	D3 Comunicare con i gruppi d'interesse esterni in modo adeguato al destinatario e curare una relazione mirata.	D4 Accompagnare comunicativamente i processi di cambiamento e sostenerne l'attuazione nonché riconoscere e gestire situazioni di conflitto e reclami e trovare soluzioni sostenibili.	D5 Gestire e promuovere i collaboratori nel proprio campo di responsabilità e garantire la loro prestazione tramite obiettivi chiari e riscontri regolari.

3 Livello professionale richiesto (criteri legati alle prestazioni)

Campo di competenze operative A: Curare l'esperienza dell'ospite e gestire i processi di front e back office		
Descrizione del campo di competenze operative	Gli chef de réception coordinano i processi che accompagnano l'ospite prima, durante e dopo il soggiorno. e garantiscono al contempo l'organizzazione e la gestione efficiente dei processi di front office e back office. Coordinano i flussi di lavoro nell'area della reception, gestiscono la collaborazione con gli stakeholder interni ed esterni e assicurano un'assistenza clienti adeguata al gruppo target e alla cultura. Implementano i processi di vendita attraverso diversi canali, utilizzano le tecnologie digitali sia nel front office che nel back office e contribuiscono attivamente a costruire e mantenere la reputazione dell'azienda. Attraverso l'analisi degli indicatori operativi, definiscono misure operative e ottimizzano costantemente i processi e le prestazioni di servizio. Inoltre, garantiscono il rispetto delle specifiche legali, delle norme sulla protezione dei dati e delle procedure di sicurezza e di emergenza. In questo modo, danno un contributo fondamentale alla qualità del servizio, alla soddisfazione dei clienti e alla redditività dell'azienda.	
Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni	Criteri legati alle prestazioni specifici della materia
A1 Analizzare, sviluppare e implementare le esperienze dei clienti lungo il percorso dell'ospite, tenendo conto delle tendenze e del contesto aziendale ed economico.		a1.a Analizzare le esigenze dei clienti e le tendenze di mercato e tenerne conto nella progettazione di offerte ed eventi a1.b Pianificare e coordinare i processi relativi ai clienti lungo il percorso del cliente a1.c Organizzare le prenotazioni, il check-in e il check-out e garantire il regolare svolgimento a1.d Applicare le tariffe nel rispetto delle direttive aziendali e collaborare alla gestione del grado di occupazione della struttura. a1.e Valutare i dati provenienti dagli indicatori operativi, dalle statistiche e dalle osservazioni di mercato e utilizzarli per l'impostazione dell'offerta a1.f Pianificare eventi e coordinarne la realizzazione efficace all'interno dell'azienda

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni	Criteri legati alle prestazioni specifiche della materia
A2 Garantire il coordinamento e la gestione dei processi e degli stakeholder nel front e back office utilizzando tecnologie digitali, assicurando un'assistenza clienti coerente, adeguata al gruppo target e alla cultura, nonché una gestione efficace della reputazione.		a2.a Raccogliere, preparare e inoltrare le informazioni all'interno dell'azienda in modo adeguato ai destinatari a2.b Coordinare la collaborazione con gli stakeholder a2.c Organizzare l'assistenza clienti in modo adeguato al gruppo target e al contesto culturale a2.d Pianificare e implementare le prestazioni di servizio in collaborazione con i partner a2.e Valutare e tenere conto dei vantaggi e degli svantaggi delle collaborazioni nell'attività quotidiana a2.f Utilizzare in modo professionale i sistemi digitali nel front e back office e assicurare un impiego corretto nell'attività quotidiana a2.g Accogliere, gestire e documentare i reclami in modo professionale a2.h Valutare i feedback dei clienti e utilizzarli per migliorare la qualità del servizio a2.i Implementare misure volte a garantire la qualità del servizio in azienda
A3 Garantire una pianificazione operativa efficace e regolare sulla base di KPI rilevanti e nel rispetto di tutti i requisiti qualitativi, di sicurezza e normativi.		a3.a Applicare le basi di pianificazione operativa nel front e back office e supportarne la realizzazione efficace a3.b Tenere conto delle specifiche legali nella routine lavorativa e applicarle in modo adeguato alla situazione a3.c Rispettare le norme in materia di protezione dei dati e sicurezza nel trattamento dei dati dei clienti a3.d Assegnare e applicare correttamente le prestazioni e le offerte nell'azienda

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni	Criteri legati alle prestazioni specifici della materia
		a3.e Raccogliere e valutare i dati provenienti dai sistemi di contabilità clienti e dai sistemi operativi a3.f Calcolare e interpretare gli indicatori operativi relativi al carico di lavoro e al fatturato e dedurne le misure adeguate. a3.g Comprendere i risultati chiusure giornaliere e mensili e utilizzarli per nella propria area operativa
A4 Promuovere e vendere attivamente offerte e servizi alberghieri attraverso diversi canali, assicurando una gestione professionale della consulenza, della proposta e della vendita.		a4.a Fornire consulenza e assistenza ai clienti in modo adeguato al destinatario a4.b Pianificare, condurre e valutare colloqui informativi, di consulenza e di vendita a4.c Vendere attivamente le offerte attraverso diversi canali di vendita a4.d Sviluppare, pianificare e implementare misure di marketing e promozione a4.e Utilizzare i canali di distribuzione nella routine lavorativa e coordinarne l'impiego

Campo di competenze operative B:

Rispettare le basi legali nonché le condizioni quadro e garantire un comportamento sostenibile nel front e back office

Descrizione del campo di competenze operative

Gli chef de réception garantiscono che nel front office e nel back office vengano rispettate tutte le specifiche legali, aziendali e del settore. In particolare, tengono conto dei requisiti in materia di protezione dei dati, sicurezza e sicurezza sul lavoro e assicurano che questi vengano implementati e monitorati nell'attività quotidiana. In questo modo contribuiscono alla sicurezza dei clienti, dei collaboratori e delle informazioni aziendali.

Applicano le basi giuridiche nella routine lavorativa e garantiscono che i processi e le prestazioni di servizio siano conformi alle norme vigenti. Allo stesso tempo, analizzano gli sviluppi nel contesto settoriale e li integrano nella loro attività. Attraverso la realizzazione efficace di misure sostenibili e il rispetto degli standard di settore, forniscono un importante contributo alla qualità, alla reputazione e alla competitività a lungo termine dell'azienda. Questo campo di competenze operative costituisce la base per una un'erogazione dei servizi conforme alla legge, responsabile e orientata al futuro nel front e back office.

Competenze operative

Criteri legati alle prestazioni

Criteri legati alle prestazioni specifici della materia

B1
Attuare, monitorare e garantire il rispetto delle norme in materia di igiene, sicurezza e protezione sul lavoro in azienda.

- b1.1 Applicare le direttive in materia di sicurezza sul lavoro, legge sulle derrate alimentari, protezione della salute, sicurezza aziendale e protezione dell'ambiente nella quotidianità lavorativa
- b1.2 Attuare misure di prevenzione degli infortuni e di protezione antincendio e garantire il rispetto di queste misure
- b1.3 Attuare misure volte a promuovere e preservare la salute nell'azienda
- b1.4 Pianificare e attuare le direttive in materia di igiene in azienda e monitorarne il rispetto

B2
Applicare le basi giuridiche nella quotidianità lavorativa e garantire il rispetto delle principali prescrizioni in azienda.

- b2.1 Attuare le basi del diritto del lavoro relative ai contratti di lavoro, agli orari di lavoro e di riposo
- b2.2 Garantire il rispetto delle direttive sulla protezione dei dati

b2.a Garantire il rispetto delle disposizioni di legge in materia di obbligo di segnalazione

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni	Criteri legati alle prestazioni specifici della materia
B3 Analizzare gli sviluppi del ramo e dell'azienda e valutarne le ripercussioni sul proprio campo di responsabilità.	b3.1 Analizzare le tendenze e gli sviluppi nella propria azienda e nel ramo e dedurre azioni concrete per il settore di lavoro b3.2 Dedurre misure per l'ulteriore sviluppo del proprio campo di responsabilità	
B4 Attuare i principi di sostenibilità nell'azienda e garantire misure per un'erogazione dei servizi responsabile e attenta alle risorse.	b4.1 Utilizzare le risorse nell'azienda in modo economico ed ecologico b4.2 Attuare l'approvvigionamento e l'immagazzinamento delle merci secondo criteri ecologici ed economici b4.3 Garantire una logistica interna efficiente e adeguata alle esigenze b4.4 Elaborare, attuare e controllare un piano di smaltimento b4.5 Riconoscere gli impatti ambientali nell'azienda, dedurre e attuare misure appropriate b4.6 Valutare le certificazioni e i marchi di qualità	b4.a Valutare le certificazioni e i marchi di qualità in termini di requisiti ed effetti e sostenerne l'attuazione

Campo di competenze operative C: Pianificare, gestire e ottimizzare i processi economico-aziendali nel front e back office		
Descrizione del campo di competenze operative	Gli chef de réception pianificano, gestiscono e ottimizzano i processi aziendali nel front e back office, contribuendo così alla redditività dell'azienda. Strutturano i processi di lavoro, coordinano l'impiego del personale e garantiscono che i processi amministrativi vengano svolti in modo efficiente e mirato. Nel farlo, vigilano sul rispetto degli standard di qualità e ottimizzano continuamente i processi. Attuano le specifiche di budget, analizzano gli indicatori operativi e ne deducono le misure operative. Inoltre, calcolano le prestazioni e le offerte e ne supportano la definizione orientata al mercato. Garantiscono i processi amministrativi e il rispetto dei requisiti legali, assicurando una gestione aziendale trasparente e affidabile. Questo campo di competenze operative costituisce una base fondamentale per l'attività economica, la garanzia della qualità e lo sviluppo sostenibile del front e back office.	
Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni	Criteri legati alle prestazioni specifici della materia
C1 Pianificare e coordinare strutture e risorse e garantirne l'impiego mirato nel campo di responsabilità.	c1.1 Strutturare la propria unità organizzativa e utilizzare strumenti adeguati alla rappresentazione c1.2 Definire e garantire obiettivi, compiti, responsabilità e competenze nel campo di responsabilità c1.3 Pianificare le risorse in base alle esigenze e coordinarne l'impiego nell'azienda c1.4 Redigere e aggiornare i profili dei requisiti e le descrizioni delle mansioni nel campo di responsabilità	
C2 Pianificare, gestire e ottimizzare i processi di lavoro nonché garantire il rispetto degli standard di qualità.	c2.1 Analizzare i requisiti dei processi di lavoro tenendo conto delle esigenze dell'azienda e dei clienti c2.2 Progettare, valutare e adattare le procedure di lavoro alle mutate condizioni quadro c2.3 Registrare e valutare le prestazioni e valutarne l'efficienza economica c2.4 Dedurre misure di miglioramento e accompagnarne l'attuazione in azienda	

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni	Criteri legati alle prestazioni specifici della materia
	c2.5 Raccogliere, gestire e archiviare sistematicamente informazioni e dati c2.6 Applicare gli strumenti di gestione della qualità e utilizzarli per garantire la qualità delle prestazioni c2.7 Sviluppare e utilizzare strumenti di rilevamento adeguati a misurare la qualità delle prestazioni c2.8 Analizzare i risultati delle misurazioni della qualità e dedurre le misure da adottare c2.9 Pianificare l'impiego del personale e garantire l'attuazione in azienda	
C3 Calcolare e analizzare gli indicatori aziendali e dedurre misure per la gestione economica.	c3.1 Controllare i costi e, in caso di scostamenti, avviare misure appropriate c3.2 Svolgere confronti tra valori teorici e valori effettivi e dedurre le misure da adottare c3.3 Svolgere calcolazioni per offerte e prestazioni di servizio e valutarne i risultati c3.4 Calcolare e interpretare indicatori e utilizzarli per la gestione dell'azienda c3.5 Svolgere inventari e analizzare i risultati c3.6 Attuare le linee guida di bilancio nel proprio campo di responsabilità e monitorarne il rispetto c3.7 Valutare e richiedere investimenti nel proprio campo di competenza	

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni	Criteri legati alle prestazioni specifici della materia
C4 Collaborare alla definizione delle prestazioni e dell'offerta in funzione del mercato.	c4.1 Applicare le nozioni di base di marketing nella quotidianità lavorativa c4.2 Contribuire alla definizione delle offerte tenendo conto dei segmenti di clientela e degli obiettivi dell'azienda c4.3 Sostenere le misure di marketing nell'ambito del progetto aziendale	c4.a Elaborare e attuare misure di marketing nell'ambito del progetto aziendale

Campo di competenze operative D: Gestire la comunicazione e garantire la collaborazione nel front e back office		
Descrizione del campo di competenze operative	Gli chef de réception gestiscono la comunicazione nel front e back office e coordinano la collaborazione con gli stakeholder interni ed esterni. Comunicano in modo professionale con clienti, collaboratori e partner e garantiscono che le informazioni siano trasmesse in modo chiaro, tempestivo e mirato. In questo modo garantiscono un'elevata qualità del servizio e un svolgimento efficace dei processi nel front e back office. Individuano tempestivamente reclami e conflitti, li gestiscono in modo adeguato ai destinatari e contribuiscono a trovare soluzioni sostenibili. Inoltre, accompagnano i processi di cambiamento dal punto di vista comunicativo e sostengono la realizzazione efficace di nuove strutture e procedure. Grazie al loro comportamento riflessivo e alla loro presenza professionale, rappresentano l'azienda sia all'interno che all'esterno e contribuiscono alla percezione dell'azienda, al raggiungimento degli obiettivi aziendali e alla qualità dell'esperienza dei clienti.	
Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni	Criteri legati alle prestazioni specifici della materia
D1 Riflettere sul proprio comportamento, sviluppare ulteriormente il proprio modo di lavorare e agire in modo responsabile e mirato nelle situazioni impegnative.	d1.1 Applicare i principi di comunicazione in modo adeguato alla situazione e al destinatario d1.2 Selezionare e utilizzare in modo mirato mezzi di comunicazione appropriati d1.3 Riflettere sul proprio comportamento nella quotidianità lavorativa e svilupparlo in modo mirato d1.4 Agire in modo appropriato e orientato alla soluzione nelle situazioni difficili d1.5 Riflettere sul proprio comportamento di leadership nel proprio campo di responsabilità e dedurne gli adeguamenti necessari	

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni	Criteri legati alle prestazioni specifici della materia
D2 Comunicare in modo mirato con i gruppi d'interesse interni, trasmettere informazioni e promuovere la collaborazione all'interno dell'azienda nonché contribuire a plasmare la cultura aziendale.	d2.1 Formulare e comunicare chiaramente gli incarichi di lavoro e verificarne l'attuazione d2.2 Garantire il flusso delle informazioni nel proprio campo di responsabilità d2.3 Informare i collaboratori e i gruppi d'interesse interni in modo adeguato al destinatario d2.4 Pianificare e coordinare la collaborazione con altri settori d2.5 Promuovere attivamente lo scambio e la collaborazione all'interno del team d2.6 Pianificare, svolgere e analizzare riunioni e incontri interni d2.7 Documentare i risultati e le decisioni in modo comprensibile	
D3 Comunicare con i gruppi d'interesse esterni in modo adeguato al destinatario e curare una relazione mirata.	d3.1 Fornire consulenza e assistenza ai gruppi d'interesse esterni in modo adeguato al destinatario d3.2 Comunicare, argomentare e negoziare con diversi gruppi target d3.3 Pianificare e attuare misure di comunicazione volte a promuovere le vendite d3.4 Gestire la corrispondenza con i gruppi d'interesse esterni in modo adeguato alla situazione d3.5 Elaborare e trasmettere informazioni in modo adeguato al destinatario d3.6 Pianificare, svolgere e analizzare riunioni e incontri d3.7 Documentare i risultati e le decisioni in modo comprensibile	

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni	Criteri legati alle prestazioni specifici della materia
D4 Accompagnare comunicativamente i processi di cambiamento e sostenerne l'attuazione nonché riconoscere e gestire situazioni di conflitto e reclami e trovare soluzioni sostenibili.	d4.1 Riconoscere tempestivamente le situazioni di conflitto e gestirle in modo appropriato d4.2 Accogliere reclami e obiezioni e gestirli in modo orientato alla soluzione d4.3 Sviluppare e attuare misure orientate alla soluzione e verificarne l'effetto d4.4 Analizzare le cause dei conflitti e dedurre misure appropriate	
D5 Gestire e promuovere i collaboratori nel proprio campo di responsabilità e garantire la loro prestazione tramite obiettivi chiari e riscontri regolari.	d5.1 Preparare e svolgere colloqui con i collaboratori e dedurre le misure da adottare d5.2 Gestire e impiegare i collaboratori in base alla situazione e alle loro competenze d5.3 Valutare le prestazioni lavorative e fornire regolari riscontri costruttivi d5.4 Istruire, accompagnare i collaboratori e le persone in formazione e sostenerle nel loro sviluppo d5.5 Costituire e istruire i team e promuovere la collaborazione d5.6 Occuparsi in modo appropriato delle diverse esigenze, culture ed esperienze dei collaboratori d5.7 Individuare le esigenze di formazione e formazione continua nel team e pianificare misure appropriate d5.8 Organizzare eventi di formazione e formazione continua per collaboratori e persone in formazione e sostenerne l'attuazione	