

Profilo di qualificazione

Chef de réception con attestato professionale federale

Data:	03.07.2026
Versione:	0.7 Indagine di settore

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	<p>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.</p> <p>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.</p>	
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.		<p>a1.a Analizzare le esigenze dei clienti e le tendenze di mercato e tenerne conto nella progettazione di offerte ed eventi</p> <p>a1.b Pianificare e coordinare i processi relativi ai clienti lungo il percorso del cliente</p> <p>a1.c Organizzare le prenotazioni, il check-in e il check-out e garantire il regolare svolgimento</p> <p>a1.d Applicare le tariffe nel rispetto delle direttive aziendali e collaborare alla gestione del grado di occupazione della struttura.</p> <p>a1.e Valutare i dati provenienti dagli indicatori operativi, dalle statistiche e dalle osservazioni di mercato e utilizzarli per l'impostazione dell'offerta</p> <p>a1.f Pianificare eventi e coordinarne la realizzazione efficace all'interno dell'azienda</p>

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

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

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	<p>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.</p> <p>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 erogazione dei servizi conforme alla legge, responsabile e orientata al futuro nel front e back office.</p>	
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.	<p>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</p> <p>b1.2 Attuare misure di prevenzione degli infortuni e di protezione antincendio e garantire il rispetto di queste misure</p> <p>b1.3 Attuare misure volte a promuovere e preservare la salute nell'azienda</p> <p>b1.4 Pianificare e attuare le direttive in materia di igiene in azienda e monitorarne il rispetto</p>	
B2 Applicare le basi giuridiche nella quotidianità lavorativa e garantire il rispetto delle principali prescrizioni in azienda.	<p>b2.1 Attuare le basi del diritto del lavoro relative ai contratti di lavoro, agli orari di lavoro e di riposo</p> <p>b2.2 Garantire il rispetto delle direttive sulla protezione dei dati</p>	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
<p>B3 Analizzare gli sviluppi del ramo e dell'azienda e valutarne le ripercussioni sul proprio campo di responsabilità.</p>	<p>b3.1 Analizzare le tendenze e gli sviluppi nella propria azienda e nel ramo e dedurre azioni concrete per il settore di lavoro</p> <p>b3.2 Dedurre misure per l'ulteriore sviluppo del proprio campo di responsabilità</p>	
<p>B4 Attuare i principi di sostenibilità nell'azienda e garantire misure per un'erogazione dei servizi responsabile e attenta alle risorse.</p>	<p>b4.1 Utilizzare le risorse nell'azienda in modo economico ed ecologico</p> <p>b4.2 Attuare l'approvvigionamento e l'immagazzinamento delle merci secondo criteri ecologici ed economici</p> <p>b4.3 Garantire una logistica interna efficiente e adeguata alle esigenze</p> <p>b4.4 Elaborare, attuare e controllare un piano di smaltimento</p> <p>b4.5 Riconoscere gli impatti ambientali nell'azienda, dedurre e attuare misure appropriate</p> <p>b4.6 Valutare le certificazioni e i marchi di qualità</p>	<p>b4.a Valutare le certificazioni e i marchi di qualità in termini di requisiti ed effetti e sostenerne l'attuazione</p>

Campo di competenze operative C: Pianificare, gestire e ottimizzare i processi economico-aziendali nel front e back office		
Descrizione del campo di competenze operative	<p>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.</p> <p>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.</p>	
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.	<p>c1.1 Strutturare la propria unità organizzativa e utilizzare strumenti adeguati alla rappresentazione</p> <p>c1.2 Definire e garantire obiettivi, compiti, responsabilità e competenze nel campo di responsabilità</p> <p>c1.3 Pianificare le risorse in base alle esigenze e coordinarne l'impiego nell'azienda</p> <p>c1.4 Redigere e aggiornare i profili dei requisiti e le descrizioni delle mansioni nel campo di responsabilità</p>	
C2 Pianificare, gestire e ottimizzare i processi di lavoro nonché garantire il rispetto degli standard di qualità.	<p>c2.1 Analizzare i requisiti dei processi di lavoro tenendo conto delle esigenze dell'azienda e dei clienti</p> <p>c2.2 Progettare, valutare e adattare le procedure di lavoro alle mutate condizioni quadro</p> <p>c2.3 Registrare e valutare le prestazioni e valutarne l'efficienza economica</p> <p>c2.4 Dedurre misure di miglioramento e accompagnarne l'attuazione in azienda</p>	

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

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

Campo di competenze operative D: Gestire la comunicazione e garantire la collaborazione nel front e back office		
Descrizione del campo di competenze operative	<p>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.</p> <p>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.</p>	
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.	<p>d1.1 Applicare i principi di comunicazione in modo adeguato alla situazione e al destinatario</p> <p>d1.2 Selezionare e utilizzare in modo mirato mezzi di comunicazione appropriati</p> <p>d1.3 Riflettere sul proprio comportamento nella quotidianità lavorativa e svilupparlo in modo mirato</p> <p>d1.4 Agire in modo appropriato e orientato alla soluzione nelle situazioni difficili</p> <p>d1.5 Riflettere sul proprio comportamento di leadership nel proprio campo di responsabilità e dedurne gli adeguamenti necessari</p>	

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

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