

Profilo di qualificazione

**Cuoca in dietetica con attestato professionale federale/
Cuoco in dietetica 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

I cuochi in dietetica assumono una funzione specialistica e dirigenziale in ambito culinario. Sviluppano offerte di cibi per diverse forme di nutrizione e garantiscono che queste vengano attuate a regola d'arte, in base alle esigenze e tenendo conto delle direttive sui valori nutrizionali.

Il loro campo d'attività comprende la pianificazione e la gestione dei processi di produzione dietetici, l'approvvigionamento di derrate alimentari per persone con particolari esigenze nutrizionali nonché la garanzia del flusso delle merci, dell'immagazzinamento, della qualità e dell'attuazione sensoriale. In tale contesto, tengono conto delle esigenze fisiologico-nutrizionali, delle prescrizioni mediche, delle esigenze dei clienti e delle condizioni quadro dell'azienda.

Lavorano nei punti di transizione tra cucina, gruppi d'interesse interni, clienti, pazienti e professionisti del settore sanitario.

1.2 Principali competenze operative

I cuochi in dietetica analizzano i requisiti richiesti alle offerte di cibi per diverse forme di nutrizione e sviluppano programmi di ristorazione adeguati. Garantiscono che le pietanze corrispondano ai valori nutrizionali prescritti, ai requisiti di qualità e alle esigenze individuali.

Si occupano dell'approvvigionamento di derrate alimentari per persone con particolari esigenze nutrizionali, gestiscono i processi di ordinazione e approvvigionamento, valutano i fornitori e garantiscono un corretto immagazzinamento e un efficiente flusso delle merci. Nella produzione coordinano i procedimenti di lavoro relativi alla dieta e assicurano che questi vengano attuati in modo preciso, sicuro, efficiente e adeguato alle esigenze nutrizionali.

I cuochi in dietetica attuano le direttive legali, aziendali e del ramo. Garantiscono in particolare la sicurezza delle derrate alimentari, l'igiene, la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute. Inoltre, attuano i principi di sostenibilità nella gestione delle derrate alimentari e delle risorse.

Pianificano e gestiscono i processi economico-aziendali nel settore della cucina, analizzano gli indicatori di prestazione e contribuiscono alla progettazione orientata al mercato di servizi e offerte. A livello di comunicazione, collaborano con collaboratori, superiori, specialisti del settore sanitario e clienti. Accompagnano i cambiamenti, gestiscono situazioni di conflitto e reclami e dirigono i collaboratori nel proprio campo di responsabilità.

1.3 Esercizio della professione

I cuochi in dietetica esercitano la loro attività a livello operativo-gestionale. Operano con autonomia nel proprio campo di responsabilità e garantiscono che le direttive dietetiche vengano attuate a regola d'arte nella quotidianità della cucina. Il loro lavoro richiede elevata precisione, senso di responsabilità e sicurezza nel gestire le esigenze fisiologico-nutrizionali.

Uniscono competenze professionali in materia di alimentazione ad abilità tecniche in cucina, mentalità economico-aziendale, attenzione alla qualità e responsabilità dirigenziale. Reagiscono in modo flessibile alle diverse esigenze nutrizionali, ai cambiamenti dell'azienda e alle situazioni impegnative. Grazie a una comunicazione chiara e a una collaborazione coordinata, garantiscono una ristorazione efficace.

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

I cuochi in dietetica danno un importante contributo alla ristorazione adeguata ai bisogni di persone con diverse esigenze nutrizionali. Contribuiscono a garantire che clienti e pazienti ricevano cibi che soddisfino i requisiti fisiologico-nutrizionali e allo stesso tempo favoriscano il piacere, l'accettazione e il benessere.

Dal punto di vista economico sostengono l'azienda attraverso procedure efficienti, approvvigionamenti adeguati alle esigenze e una produzione orientata alla qualità. Rispettando le direttive di igiene, sicurezza e qualità, contribuiscono alla sicurezza delle derrate alimentari e alla protezione di clienti, pazienti e collaboratori. L'azione sostenibile si manifesta nella gestione responsabile delle derrate alimentari e delle risorse. Dal punto di vista culturale, promuovono la valorizzazione delle diverse forme di nutrizione nell'erogazione dei servizi gastro-nomici.

2 Tabella delle competenze operative

Campi di competenze operative	Competenze operative				
A Sviluppare un'offerta di cibi dietetici e gestire i processi di produzione	A1 Analizzare, sviluppare e attuare un'offerta di cibi per diverse forme di nutrizione tenendo conto delle direttive in materia di valori nutrizionali, delle esigenze dei clienti e delle condizioni quadro dell'azienda.	A2 Acquistare, in base alle necessità, derrate alimentari per persone con esigenze nutrizionali particolari, gestire i processi di ordinazione e approvvigionamento, valutare i fornitori nonché garantire l'immagazzinamento e il flusso delle merci.	A3 Pianificare e gestire i processi di produzione nel campo dietetico e garantire l'attuazione in base alle esigenze e alla qualità.	A4 Presentare le pietanze dietetiche in modo adeguato al gruppo target e garantire la qualità sensoriale tenendo conto dei requisiti fisiologico-nutrizionali.	
B Rispettare le basi legali nonché le condizioni quadro e garantire un comportamento sostenibile nel settore della cucina dietetica	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 settore della cucina dietetica	C1 Pianificare e coordinare strutture e risorse e garantire 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 settore della cucina dietetica	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: Sviluppare un'offerta di cibi dietetici e gestire i processi di produzione		
Descrizione del campo di competenze operative	<p>I cuochi in dietetica sviluppano offerte di cibi per diverse forme di nutrizione. Tengono conto in particolare dei requisiti fisiologico-nutrizionali, delle prescrizioni mediche e delle esigenze individuali dei clienti o dei pazienti.</p> <p>Gestiscono i processi di produzione nel campo dietetico e provvedono a un'attuazione efficace, precisa e sicura. Tengono conto sia delle condizioni quadro aziendali sia dei requisiti specifici richiesti alle diverse forme di nutrizione. Grazie a una presentazione adeguata al gruppo target, contribuiscono inoltre all'accettazione e al benessere dei clienti. Questo campo di competenze operative è fondamentale per la qualità professionale e l'efficacia della ristorazione dietetica.</p>	
Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni	Criteri legati alle prestazioni specifici della materia
<p>A1 Analizzare, sviluppare e attuare un'offerta di cibi per diverse forme di nutrizione tenendo conto delle direttive in materia di valori nutrizionali, delle esigenze dei clienti e delle condizioni quadro dell'azienda.</p>		<p>a1.a Analizzare le esigenze alimentari di diversi gruppi target tenendo conto dello stato di salute, delle condizioni di vita e del livello di attività fisica</p> <p>a1.b Dedurre il fabbisogno di sostanze nutritive e tenerne conto nella pianificazione delle offerte di cibi</p> <p>a1.c Valutare le proprietà e gli effetti delle sostanze nutritive e delle derrate alimentari in relazione alla nutrizione e integrarli nell'impostazione dell'offerta</p> <p>a1.d Rilevare i quadri clinici che comportano esigenze alimentari specifiche e tenerne conto nella pianificazione della ristorazione</p> <p>a1.e Analizzare le tendenze nel campo della nutrizione e della dietetica e tenerne conto nello sviluppo delle proposte di cibi</p> <p>a1.f Sviluppare, verificare e adattare piani di ristorazione e menù per diverse forme di nutrizione</p> <p>a1.g Pianificare e attuare proposte di ristorazione tenendo conto delle direttive professionali, legali e aziendali</p>

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni	Criteri legati alle prestazioni specifiche della materia
		<p>a1.h Elaborare piani di ristorazione per diverse forme di nutrizione</p> <p>a1.i Verificare piani di ristorazione esistenti, adattarli e dedurre ulteriori proposte</p> <p>a1.j Sulla base di direttive dietetiche dedurre piani di menù esistenti</p>
<p>A2 Acquistare, in base alle necessità, derrate alimentari per persone con esigenze nutrizionali particolari, gestire i processi di ordinazione e approvvigionamento, valutare i fornitori nonché garantire l'immagazzinamento e il flusso delle merci.</p>		<p>a2.a Definire i requisiti richiesti alle derrate alimentari e ai prodotti per forme di nutrizione speciali e tenerne conto nell'approvvigionamento</p> <p>a2.b Analizzare il fabbisogno di infrastrutture e attrezzature per la produzione dietetica e dedurre misure di approvvigionamento</p> <p>a2.c Garantire l'immagazzinamento e flusso delle merci tenendo conto dei requisiti dietetici e qualitativi</p>
<p>A3 Pianificare e gestire i processi di produzione nel campo dietetico e garantire l'attuazione in base alle esigenze e alla qualità.</p>		<p>a3.a Selezionare attrezzature e sistemi di cucina in base alle esigenze e pianificarne l'utilizzo</p> <p>a3.b Garantire l'utilizzo efficiente e sicuro delle attrezzature e dei sistemi di cucina</p> <p>a3.c Allestire calcoli dei valori nutrizionali dei cibi e garantirne il rispetto</p> <p>a3.d Sviluppare e adattare menù e ricette in base alle forme di nutrizione prescritte</p> <p>a3.e Applicare e controllare ricette e basi di produzione per diverse forme di nutrizione</p> <p>a3.f Calcolare e stabilire le dimensioni delle porzioni tenendo conto delle direttive in materia di valori nutrizionali</p>

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni	Criteri legati alle prestazioni specifiche della materia
<p>A4 Presentare le pietanze dietetiche in modo adeguato al gruppo target e garantire la qualità sensoriale tenendo conto dei requisiti fisiologico-nutrizionali.</p>		<p>a3.g Gestire i processi di produzione in modo da soddisfare i requisiti dietetici, qualitativi e dell'azienda</p> <p>a4.a Presentare le pietanze dietetiche in modo accattivante e adeguato al gruppo target</p> <p>a4.b Valutare e garantire la qualità sensoriale dei cibi tenendo conto dei requisiti dietetici</p> <p>a4.c Definire e attuare i requisiti richiesti alla presentazione e al servizio di cibi dietetici</p> <p>a4.d Raccogliere i riscontri dei clienti e degli specialisti e utilizzarli per ottimizzare la presentazione e la qualità</p>

Tra le forme di nutrizione figurano per esempio

- Regimi alimentari in caso di malattie gastroenterologiche
- Diete alimentari a consistenza definita
- Alimentazione ipocalorica
- Nutrizione in caso di malattie del metabolismo
- Regimi alimentari in caso di malattie cardiovascolari
- Regimi alimentari in caso di digestione alterata e malassorbimento intestinale
- Regimi alimentari in caso di allergie e intolleranze alimentari
- Dieta per le cure palliative
- Regimi alimentari in caso di malattie renali
- Dieta per sportivi
- Dieta per trapiantati
- Alimentazione nelle diverse fasi della vita
- Alimentazione in gravidanza e durante l'allattamento
- Regimi alimentari alternativi

Campo di competenze operative B:

Rispettare le basi legali nonché le condizioni quadro e garantire un comportamento sostenibile nel settore della cucina dietetica

Descrizione del campo di competenze operative

Nel campo dietetico i cuochi in dietetica garantiscono il rispetto di tutte le disposizioni legali, aziendali e specifiche del ramo. In particolare, attuano in modo coerente le prescrizioni sulla sicurezza alimentare e sui requisiti specifici per le derrate alimentari in caso di esigenze nutrizionali particolari. Allo stesso tempo, garantiscono il rispetto delle disposizioni in materia di igiene, sicurezza e protezione sul lavoro durante l'intero processo lavorativo.

Applicano le basi legali nella quotidianità lavorativa e contribuiscono a garantire che le procedure aziendali siano conformi alle prescrizioni vigenti. Inoltre, attuano misure per l'utilizzo sostenibile delle derrate alimentari e delle risorse contribuendo in tal modo a una direzione responsabile dell'azienda. Questo campo di competenze operative costituisce la base per sicurezza, qualità e sostenibilità nella ristorazione dietetica.

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni	Criteri legati alle prestazioni specifici della materia
<p>B1 Attuare, monitorare e garantire il rispetto delle norme in materia di igiene, sicurezza e protezione sul lavoro in azienda.</p>	<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>	<p>b1.a Contribuire all'elaborazione di piani di autocontrollo in azienda e garantirne l'attuazione</p>
<p>B2 Applicare le basi giuridiche nella quotidianità lavorativa e garantire il rispetto delle principali prescrizioni in azienda.</p>	<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>	

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni	Criteri legati alle prestazioni specifiche 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>	

Campo di competenze operative C: Pianificare, gestire e ottimizzare i processi economico-aziendali nel settore della cucina dietetica		
Descrizione del campo di competenze operative	<p>I cuochi in dietetica pianificano, gestiscono e ottimizzano i processi economico-aziendali nel campo dietetico. Coordinano l'impiego delle risorse umane e materiali e garantiscono che le procedure di lavoro siano attuate in modo efficiente e mirato. Prestano attenzione al rispetto degli standard di qualità e ottimizzano continuamente i processi operativi.</p> <p>Attuano le direttive di bilancio, analizzano gli indicatori aziendali e svolgono calcolazioni per le pietanze dietetiche che servono come base per le decisioni economiche nella quotidianità lavorativa. Tramite la partecipazione all'impostazione dell'offerta e la garanzia delle procedure amministrative, forniscono un importante contributo all'economicità e alla trasparenza dell'azienda. Questo campo di competenze operative è fondamentale per un'erogazione efficiente e sostenibile dei servizi.</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>	c2.a Strutturare i processi amministrativi in azienda e garantirne l'attuazione

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni	Criteri legati alle prestazioni specifiche 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 specifiche 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>	

Campo di competenze operative D: Gestire la comunicazione e garantire la collaborazione nel settore della cucina dietetica		
Descrizione del campo di competenze operative	<p>I cuochi in dietetica gestiscono la comunicazione nella quotidianità lavorativa e garantiscono una collaborazione efficace con i gruppi d'interesse interni ed esterni. Comunicano in modo adeguato ai destinatari con collaboratori, superiori e professionisti del campo sanitario contribuendo in tal modo a erogare i servizi in modo coordinato.</p> <p>Riconoscono tempestivamente i conflitti e le situazioni complesse, li gestiscono in modo professionale e contribuiscono a trovare soluzioni sostenibili. Inoltre, accompagnano i cambiamenti all'interno dell'azienda attraverso una comunicazione efficace e sostengono l'attuazione di nuove procedure e requisiti. Grazie al loro comportamento riflessivo e alla loro comunicazione chiara, promuovono un clima di lavoro costruttivo e apportano un contributo significativo alla qualità della collaborazione e all'accettazione della ristorazione dietetica.</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 specifiche 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>	