

Profilo di qualificazione

**Capa della ristorazione con diploma federale/
Capo della ristorazione con diploma 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 capi della ristorazione assumono la responsabilità strategica della ristorazione di un'azienda del settore alberghiero e della ristorazione. Organizzano l'offerta di bevande, cibi ed eventi sulla base di analisi di mercato e delle tendenze, delle esigenze dei gruppi target e delle condizioni quadro aziendali, economiche ed ecologiche.

Il loro campo d'attività comprende la progettazione strategica dei servizi e dell'offerta di ristorazione, lo sviluppo di strategie di processo e di flusso, la gestione della comunicazione con i clienti e delle vendite, nonché il garantire un'esperienza al cliente sostenibile. Contribuiscono alla strategia generale dell'azienda dalla quale derivano le strutture organizzative, i modelli di gestione, gli standard di qualità e l'impiego delle risorse nell'ambito del settore della ristorazione.

I capi della ristorazione operano tra la direzione aziendale, i collaboratori, i quadri, i clienti e altri gruppi di interesse interni ed esterni. Contribuiscono in modo significativo al posizionamento della ristorazione, alla qualità delle prestazioni del servizio e alla performance economica dell'azienda.

1.2 Principali competenze operative

I capi della ristorazione sviluppano l'orientamento strategico dell'offerta di bevande, cibi ed eventi mettendola in atto con efficacia. Definiscono a livello strategico le basi operative, l'approvvigionamento di materiali e informazioni, nonché i processi e le procedure nel settore della ristorazione. Inoltre, sviluppano strategie di comunicazione e di vendita rivolte ai clienti e garantiscono che lungo tutte le fasi del servizio si crei un'esperienza nei confronti del cliente coerente e sostenibile.

Definiscono le condizioni quadro a livello aziendale per i servizi e le prestazioni di ristorazione. Ciò comprende sistemi di qualità, igiene e controllo, specifiche legali e operative, nonché strategie di rischio, di crisi e di sostenibilità. Implementano strategicamente certificazioni e marchi di qualità integrandoli in maniera sostenibile all'interno delle procedure aziendali.

Un altro punto focale è la gestione aziendale dei servizi di ristorazione. I capi della ristorazione sono incaricati dei processi di bilancio e di controllo, sviluppano piani aziendali e modelli di investimento e di calcolo e utilizzano cifre chiave di prestazione come base per le decisioni aziendali. Sviluppano concetti di marketing e promuovono processi di innovazione all'interno dell'azienda.

Inoltre, plasmano la cultura manageriale nel settore della ristorazione. Consolidano i principi di leadership, gestiscono la comunicazione interna a livello strategico e promuovono in modo mirato i collaboratori e i dirigenti. Curano i rapporti con i clienti e con altri gruppi di interesse e gestiscono i processi di cambiamento e gli sviluppi digitali.

1.3 Esercizio della professione

I capi della ristorazione esercitano la loro attività a livello strategico e imprenditoriale. Si assumono piena responsabilità per l'orientamento, la gestione e l'ulteriore sviluppo dei servizi di ristorazione. Le loro decisioni influenzano l'impostazione dell'offerta, la qualità del servizio, la redditività, la sostenibilità, le relazioni con i clienti e la competitività dell'azienda.

Lavorano in modo autonomo, sono responsabili delle specifiche linee guida strategiche nel settore della ristorazione e ne guidano la realizzazione efficace all'interno dell'azienda. In questo contesto, uniscono competenza professionale in materia di ristorazione, comunicazione con i clienti e vendita ad una mentalità imprenditoriale, capacità di leadership, capacità di innovazione e uno spiccato senso verso qualità e sostenibilità.

Lo svolgimento della professione è caratterizzato da condizioni di mercato dinamiche, elevate aspettative in termini di qualità del servizio, esigenze diversificate dei clienti e contesti operativi complessi. I capi della ristorazione individuano tempestivamente gli sviluppi, ne valutano l'importanza per l'azienda e prendono delle contromisure adeguate. In qualità di figure dirigenziali, plasmano la cultura aziendale, promuovono i collaboratori e i quadri e garantiscono che la leadership, la comunicazione e la collaborazione siano orientate agli obiettivi strategici della ristorazione.

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

I capi della ristorazione forniscono un contributo essenziale alla qualità, alla professionalità e allo sviluppo del settore alberghiero e della ristorazione. Attraverso la definizione strategica dell'offerta e della comunicazione con i clienti, ne influenzano la loro esperienza rafforzando il posizionamento dell'azienda sul mercato.

Dal punto di vista economico, contribuiscono allo sviluppo sostenibile dell'azienda. Gestiscono le risorse, sono responsabili dei processi finanziari, sviluppano piani aziendali e promuovono l'innovazione. In questo modo creano le basi per un servizio di ristorazione di successo a lungo termine.

Attraverso sistemi di qualità, igiene e controllo, danno un importante contributo alla sicurezza, all'affidabilità e alla qualità delle prestazioni del servizio offerto. Adottando strategie di sostenibilità promuovono un uso responsabile delle risorse e sostengono una gestione aziendale orientata al futuro.

Dal punto di vista culturale, rafforzano l'ospitalità e la cultura del servizio in Svizzera. Coniugano prestazioni di servizio professionali, offerte culinarie, comunicazione e identità dell'azienda, contribuendo così all'ulteriore sviluppo della ristorazione nel settore alberghiero e della ristorazione.

2 Tabella delle competenze operative

Campi di competenze operative	Competenze operative				
A Orientare strategicamente la ristorazione e gestire la realizzazione efficace a livello aziendale	A1 Sviluppare l'orientamento strategico dell'offerta di bevande, cibo ed eventi sulla base di analisi di mercato e delle tendenze realizzandola con efficacia.	A2 Organizzare strategicamente le basi dell'azienda e l'approvvigionamento di materiali e informazioni nel settore della ristorazione con implementazioni efficaci.	A3 Sviluppare strategie relative a processi e procedure dell'azienda e gestire una sua realizzazione efficace, economica e orientata alla qualità.	A4 Sviluppare strategie per la comunicazione con i clienti e la vendita e gestirne l'implementazione efficace per garantire un'esperienza duratura del cliente.	
B Definire le basi legali e le condizioni quadro a livello aziendale per servizi di assistenza e ristorazione e gestirne l'attuazione	B1 Progettare sistemi di qualità, igiene e controllo e monitorarne l'efficacia nell'azienda.	B2 Garantire il rispetto delle condizioni quadro legali e aziendali e gestirne l'attuazione a livello strategico.	B3 Sviluppare strategie di gestione dei rischi e delle crisi, gestirne l'attuazione e definire il posizionamento dell'azienda nel contesto del ramo.	B4 Sviluppare e pianificare strategie di sostenibilità e gestirne l'attuazione in azienda, implementare strategicamente certificazioni e marchi di qualità.	
C Organizzare e assumersi la responsabilità della gestione economico-aziendale delle prestazioni di ristorazione	C1 Contribuire allo sviluppo della strategia globale di un'azienda, dedurre l'organizzazione aziendale e gestire l'impiego mirato delle risorse.	C2 Sviluppare l'organizzazione procedurale e i modelli di conduzione, valutare i sistemi appropriati, definire e gestire gli standard di qualità a livello strategico.	C3 Assumere la responsabilità della gestione finanziaria complessiva, gestire i processi di controlling, allestire piani aziendali, sviluppare e gestire modelli di investimento e di calcolazione.	C4 Sviluppare e implementare un progetto di marketing.	C5 Gestire i processi di innovazione in azienda e promuoverne l'attuazione sostenibile.
D Definire la cultura di leadership nel settore della ristorazione e guidare gli stakeholder	D1 Sviluppare una cultura manageriale orientata ai valori e integrare i principi di leadership nell'azienda.	D2 Condurre e orientare la comunicazione interna a livello strategico.	D3 Costruire e curare le relazioni con i gruppi d'interesse esterni e orientare l'attenzione del cliente all'interno dell'azienda secondo specifiche direttive strategiche.	D4 Gestire i processi di cambiamento, progettare strategicamente gli sviluppi digitali e sviluppare ulteriormente la gestione dei processi.	D5 Sviluppare ulteriormente le capacità produttive dei collaboratori e dei dirigenti, fornire loro consulenza e assistenza professionali (coaching) e promuovere in modo mirato il loro sviluppo all'interno dell'azienda.

3 Livello professionale richiesto (criteri legati alle prestazioni)

Campo di competenze operative A: Orientare strategicamente la ristorazione e gestire la realizzazione efficace a livello aziendale		
Descrizione del campo di competenze operative	<p>I capi della ristorazione sono a capo dell'orientamento strategico della ristorazione di un'azienda. Analizzano le tendenze del mercato e del settore, nonché le esigenze dei diversi gruppi target e ne deducono il posizionamento dell'offerta. Su questa base, sviluppano concetti generali per l'offerta di cibi, bevande ed eventi e ne garantiscono l'allineamento coerente con la strategia aziendale.</p> <p>Definiscono le basi operative, nonché le risorse, i sistemi e i processi necessari a tal fine a livello strategico e ne gestiscono la realizzazione efficace a livello di azienda. Nel farlo, tengono conto delle condizioni quadro economiche, ecologiche e operative garantendo una prestazione efficiente e di alta qualità.</p> <p>Inoltre, sviluppano strategie per la comunicazione con i clienti e la vendita e garantiscono che lungo l'intera catena di servizi venga creata un'esperienza del cliente coerente e sostenibile. Attraverso il continuo sviluppo dell'offerta e delle strutture operative, contribuiscono in modo significativo alla competitività e al profilamento dell'azienda sul mercato. Questo campo di competenze operative è fondamentale per una gestione imprenditoriale e uno sviluppo a lungo termine della ristorazione.</p>	
Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni	Criteri legati alle prestazioni specifici della materia
A1 Sviluppare l'orientamento strategico dell'offerta di bevande, cibo ed eventi sulla base di analisi di mercato e delle tendenze realizzandola con efficacia.		<p>a1.a Effettuare analisi di mercato e delle tendenze e ricavarne specifiche strategiche per l'offerta di bevande, cibo ed eventi</p> <p>a1.b Sviluppare idee, offerte tenendo conto delle condizioni quadro economiche, ecologiche e giuridiche</p> <p>a1.c Analizzare prodotti e servizi in termini di qualità, origine, dichiarazione e utilizzo integrandoli nella strategia di offerta</p> <p>a1.d Sviluppare concetti di offerte, gestire,, verificare e valutare la realizzazione in azienda in maniera efficace</p>

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni	Criteri legati alle prestazioni specifici della materia
<p>A2 Organizzare strategicamente le basi dell'azienda e l'approvvigionamento di materiali e informazioni nel settore della ristorazione con implementazioni efficaci.</p>		<p>a2.a Sviluppare strategie per l'approvvigionamento di beni e prestazioni di servizio tenendo conto degli aspetti economici ed ecologici</p> <p>a2.b Organizzare e gestire i processi di approvvigionamento e il flusso delle informazioni all'interno dell'azienda</p> <p>a2.c Definire criteri per la selezione di fornitori e prestazioni e garantirne la loro applicabilità</p> <p>a2.d Gestire a livello strategico l'impiego mirato delle risorse in azienda</p>
<p>A3 Sviluppare strategie relative a processi e procedure dell'azienda e gestire una sua realizzazione efficace, economica e orientata alla qualità.</p>		<p>a3.a Sviluppare strategie per l'impiego di mezzi ausiliari, sistemi e tecnologie nell'azienda</p> <p>a3.b Gestire l'impiego economico ed efficiente di sistemi e risorse in azienda</p> <p>a3.c Elaborare le basi decisionali per gli investimenti in materia di infrastrutture e sistemi</p> <p>a3.d Valutare e sviluppare ulteriormente l'utilizzo dei sistemi digitali e aziendali nell'azienda</p> <p>a3.e Analizzare i processi aziendali e svilupparli strategicamente</p> <p>a3.f Definire cifre chiave per il controllo del carico di lavoro, del fatturato e delle prestazioni utilizzandole ottimizzare</p> <p>a3.g Progettare e implementare sistemi di gestione della qualità</p> <p>a3.h Definire e gestire misure per l'ottimizzazione dei procedimenti di lavoro e dell'organizzazione delle vendite</p>

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni	Criteri legati alle prestazioni specifici della materia
<p>A4 Sviluppare strategie per la comunicazione con i clienti e la vendita e gestirne l'implementazione efficace per garantire un'esperienza duratura del cliente.</p>		<p>a4.a Sviluppare strategie per la vendita e la comunicazione con i clienti implementandole con efficacia</p> <p>a4.b Ideare concetti di vendita e misure di formazione per i collaboratori, garantirne la realizzazione e controllarne l'efficacia</p> <p>a4.c Monitorare e migliorare la qualità dell'assistenza nei confronti dei clienti</p> <p>a4.d Sviluppare misure volte a garantire un'esperienza sostenibile del cliente verificandone l'effetto</p> <p>a4.e Organizzare e gestire in modo professionale la comunicazione con i clienti in un contesto multilingue e interculturale</p>

Campo di competenze operative B: Definire le basi legali e le condizioni quadro a livello aziendale per servizi di assistenza e ristorazione e gestire l'attuazione		
Descrizione del campo di competenze operative	<p>I capi della ristorazione definiscono a livello strategico le condizioni quadro aziendali per la fornitura di servizi nel settore della ristorazione. Garantiscono il rispetto delle specifiche disposizioni di legge e degli standard aziendali e integrano in modo sostenibile nell'azienda i relativi sistemi di qualità, igiene e controllo. A tal fine tengono conto in particolare dei requisiti in materia di sicurezza alimentare, sicurezza sul lavoro e di ulteriori condizioni quadro giuridiche.</p> <p>Sviluppano strategie per garantire la qualità del servizio e definiscono i processi in modo da assicurare un funzionamento aziendale senza intoppi e di alta qualità. Inoltre, concepiscono approcci di gestione dei rischi e delle crisi e garantiscono che l'azienda sia preparata ad affrontare situazioni straordinarie. Attraverso l'integrazione mirata degli aspetti di sostenibilità nelle procedure in azienda, contribuiscono in modo significativo a una gestione aziendale responsabile e orientata al futuro.</p> <p>Questo campo di competenze operative è fondamentale per una gestione della ristorazione conforme alla legge, sostenibile e di alta qualità e crea le basi per una prestazione di servizi coerente e professionale.</p>	
Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni	Criteri legati alle prestazioni specifici della materia
B1 Progettare sistemi di qualità, igiene e controllo e monitorarne l'efficacia nell'azienda.	b1.1 Sviluppare progetti di igiene e sicurezza alimentare tenendo conto delle direttive legali e integrarli nell'azienda b1.2 Trasformare le direttive della legislazione sulle derrate alimentari e le ordinanze pertinenti in standard aziendali e controllarne il rispetto b1.3 Progettare sistemi per garantire l'igiene aziendale e monitorarne l'efficacia b1.4 Verificare e sviluppare ulteriormente i sistemi di controllo e monitoraggio per garantire il rispetto delle direttive in materia di igiene, sicurezza e qualità	

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni	Criteri legati alle prestazioni specifici della materia
<p>B2 Garantire il rispetto delle condizioni quadro legali e aziendali e gestirne l'attuazione a livello strategico.</p>	<p>b2.1 Sviluppare progetti per la sicurezza sul lavoro, la protezione della salute e la sicurezza operativa tenendo conto delle direttive legali e gestirne l'attuazione</p> <p>b2.2 Implementare le direttive relative alla protezione dei dati e alla sicurezza delle informazioni in azienda e monitorarne il rispetto</p> <p>b2.3 Analizzare le condizioni quadro giuridiche all'interno dell'azienda e trasformarle in direttive aziendali</p> <p>b2.4 Garantire e monitorare il rispetto delle normative legali e aziendali</p> <p>b2.5 Gestire i processi relativi al personale tenendo conto delle direttive giuridiche</p> <p>b2.6 Individuare i rischi e i pericoli giuridici e adottare misure appropriate</p>	
<p>B3 Sviluppare strategie di gestione dei rischi e delle crisi, gestirne l'attuazione e definire il posizionamento dell'azienda nel contesto del ramo.</p>	<p>b3.1 Svolgere analisi dei rischi per l'azienda e dedurre misure strategiche</p> <p>b3.2 Progettare sistemi di gestione dei rischi e gestirne l'attuazione</p> <p>b3.3 Valutare i rischi, stabilire le priorità e definire misure di controllo appropriate</p> <p>b3.4 Pianificare le misure in caso di crisi e garantirne l'attuazione nell'azienda</p> <p>b3.5 Verificare l'efficacia delle misure di gestione dei rischi e delle crisi e svilupparle ulteriormente</p>	

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni	Criteri legati alle prestazioni specifici della materia
<p>B4 Sviluppare e pianificare strategie di sostenibilità e gestirne l'attuazione in azienda, implementare strategicamente certificazioni e marchi di qualità.</p>	<p>b4.1 Sviluppare strategie di sostenibilità per l'azienda tenendo conto dei requisiti economici ed ecologici</p> <p>b4.2 Pianificare e gestire strategicamente l'impiego delle risorse nell'azienda</p> <p>b4.3 Orientare in modo sostenibile i processi lungo la catena del valore e gestirne l'attuazione</p> <p>b4.4 Sviluppare misure per promuovere un'azienda sostenibile e verificarne l'effetto</p> <p>b4.5 Valutare certificazioni e marchi di qualità, definirne l'utilizzo a livello strategico e attuarli a livello operativo nell'azienda</p>	

Campo di competenze operative C: Organizzare e assumersi la responsabilità della gestione economico-aziendale delle prestazioni di ristorazione		
Descrizione del campo di competenze operative	<p>I capi della ristorazione definiscono e assumono la responsabilità della gestione aziendale del proprio settore a livello strategico. Contribuiscono allo sviluppo della strategia d'insieme ottenendo strutture organizzative adeguate, modelli di gestione e un impiego mirato delle risorse. In tal modo garantiscono che le procedure aziendali siano organizzate in modo efficiente e che la ristorazione contribuisca in modo sostenibile al successo dell'azienda.</p> <p>Sono responsabili dei processi finanziari, gestiscono gli strumenti di bilancio e di controllo di gestione e utilizzano le cifre chiave come base per prendere decisioni aziendali fondate. Inoltre, sviluppano piani aziendali, gestiscono gli investimenti e definiscono modelli di calcolo per garantire la redditività della ristorazione a lungo termine.</p> <p>Inoltre, contribuiscono al posizionamento strategico sul mercato, partecipando allo sviluppo di strategie di marketing e del prodotto utilizzando in modo mirato i marchi di qualità. Garantiscono il rispetto delle specifiche legali e promuovono l'innovazione per assicurare in modo sostenibile la competitività e l'ulteriore sviluppo della ristorazione. Questo campo di competenze operative è fondamentale per la sicurezza economica e l'ulteriore sviluppo strategico dell'azienda.</p>	
Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni	Criteri legati alle prestazioni specifici della materia
C1 Contribuire allo sviluppo della strategia globale di un'azienda, dedurre l'organizzazione aziendale e gestire l'impiego mirato delle risorse.	c1.1 Analizzare la missione aziendale e la strategia aziendale e dedurre misure per il proprio campo di attività c1.2 Progettare le strutture organizzative nel proprio campo di responsabilità e orientarle verso gli obiettivi strategici c1.3 Definire ruoli, funzioni e responsabilità e gestirne l'attuazione c1.4 Pianificare e ottimizzare l'impiego delle risorse nel proprio campo in conformità con la strategia	

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni	Criteri legati alle prestazioni specifici della materia
<p>C2 Sviluppare l'organizzazione procedurale e i modelli di conduzione, valutare i sistemi appropriati, definire e gestire gli standard di qualità a livello strategico.</p>	<p>c2.1 Sviluppare e implementare modelli di processo e di conduzione per il proprio campo</p> <p>c2.2 Valutare i sistemi a supporto dei processi dell'azienda e gestirne l'utilizzo</p> <p>c2.3 Progettare la gestione della qualità e garantirne l'attuazione e l'ulteriore sviluppo</p> <p>c2.4 Definire standard di qualità, monitorarne il rispetto e adottare misure di ottimizzazione</p> <p>c2.5 Pianificare e gestire progetti e garantirne il raggiungimento degli obiettivi</p>	
<p>C3 Assumere la responsabilità della gestione finanziaria complessiva, gestire i processi di controlling, allestire piani aziendali, sviluppare e gestire modelli di investimento e di calcolazione.</p>	<p>c3.1 Analizzare gli indicatori finanziari e utilizzarli per gestire l'azienda</p> <p>c3.2 Interpretare i bilanci annuali e dedurne misure strategiche</p> <p>c3.3 Analizzare le strutture dei costi e utilizzarle per le decisioni aziendali</p> <p>c3.4 Elaborare piani di bilancio e piani finanziari e gestirne l'attuazione</p> <p>c3.5 Preparare e valutare le decisioni di investimento e accompagnarne l'attuazione</p> <p>c3.6 Sviluppare modelli di calcolazione e utilizzarli per garantire l'efficienza economica</p>	

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni	Criteri legati alle prestazioni specifici della materia
<p>C4 Sviluppare e implementare un progetto di marketing.</p>	<p>c4.1 Svolgere analisi di mercato e della concorrenza e utilizzarle per le decisioni strategiche</p> <p>c4.2 Contribuire allo sviluppo delle strategie di marketing e di posizionamento e gestirne l'attuazione</p> <p>c4.3 Definire i gruppi target e orientare le offerte di conseguenza</p> <p>c4.4 Valutare i canali di distribuzione e comunicazione e gestirne l'utilizzo</p> <p>c4.5 Pianificare e attuare misure di marketing e verificarne l'efficacia</p> <p>c4.6 Definire le strategie dei prezzi e gestirne l'attuazione</p>	
<p>C5 Gestire i processi di innovazione in azienda e promuoverne l'attuazione sostenibile.</p>	<p>c5.1 Analizzare le tendenze e gli sviluppi del mercato e utilizzarli per i processi di innovazione</p> <p>c5.2 Sviluppare idee innovative commerciabili e gestirne l'attuazione</p> <p>c5.3 Strutturare i processi di innovazione all'interno dell'azienda e accompagnarne l'attuazione</p> <p>c5.4 Valutare l'effetto delle innovazioni e garantire un ulteriore e continuo sviluppo</p>	

Campo di competenze operative D: Definire la cultura di leadership nel settore della ristorazione e guidare gli stakeholder		
Descrizione del campo di competenze operative	<p>I capi della ristorazione plasmano la cultura manageriale dell'azienda e la orientano in modo coerente agli obiettivi strategici della ristorazione. Sviluppano principi di leadership, li integrano nell'azienda garantendo che venga implementata con efficacia a tutti i livelli. In questo contesto guidano i quadri e i team a livello strategico, ne promuovono le prestazioni e ne accompagnano lo sviluppo in modo mirato.</p> <p>Plasmano attivamente le relazioni con i clienti e con gli stakeholder interni ed esterni e orientano strategicamente l'attenzione al cliente lungo l'intera catena di servizi. Attraverso la loro funzione rappresentativa, identificano la ristorazione all'interno e all'esterno curandone i contatti all'interno del contesto del settore.</p> <p>Inoltre, gestiscono i processi di cambiamento, promuovono la trasformazione digitale e sviluppano continuamente la gestione dei processi. Fanno da coach ai dirigenti e ne promuovono lo sviluppo per garantire prestazioni sostenibili e un'elevata qualità del servizio. Questo campo di competenze operative è fondamentale per una leadership efficace, una forte cultura aziendale e un posizionamento di successo della ristorazione sul mercato.</p>	
Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni	Criteri legati alle prestazioni specifici della materia
D1 Sviluppare una cultura manageriale orientata ai valori e integrare i principi di leadership nell'azienda.	d1.1 Sviluppare valori e principi di leadership e integrarli nel proprio campo di responsabilità d1.2 Analizzare i fattori che influenzano la motivazione e il comportamento dei collaboratori e integrarli negli approcci di leadership d1.3 Sviluppare e gestire misure volte a promuovere un approccio costruttivo allo stress e ai conflitti d1.4 Utilizzare e sviluppare strategie di comunicazione, argomentazione e negoziazione adeguate alla situazione d1.5 Sviluppare approcci di soluzione per sfide complesse nel proprio campo di responsabilità e gestirne l'attuazione	

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni	Criteri legati alle prestazioni specifici della materia
<p>D2 Condurre e orientare la comunicazione interna a livello strategico.</p>	<p>d2.1 Definire le strutture di conduzione e comunicazione all'interno dell'azienda e garantirne l'efficacia</p> <p>d2.2 Selezionare in modo mirato gli strumenti di conduzione e gestirne l'utilizzo nell'azienda</p> <p>d2.3 Progettare e organizzare i flussi delle informazioni e garantire la loro qualità all'interno dell'azienda</p> <p>d2.4 Analizzare i potenziali e le esigenze di sviluppo dei collaboratori e dei dirigenti e dedurre misure di promozione mirate</p> <p>d2.5 Elaborare misure per l'ulteriore sviluppo delle prestazioni dei team e gestirne l'attuazione</p>	
<p>D3 Costruire e curare le relazioni con i gruppi d'interesse esterni e orientare l'attenzione del cliente all'interno dell'azienda secondo specifiche direttive strategiche.</p>	<p>d3.1 Sviluppare e attuare strategie per la comunicazione con i clienti e altri gruppi d'interesse</p> <p>d3.2 Analizzare le esigenze dei gruppi d'interesse e integrarle nell'orientamento strategico</p> <p>d3.3 Sviluppare progetti di comunicazione e vendita per diversi gruppi target e valutarne l'effetto</p> <p>d3.4 Sviluppare e utilizzare strategie di comunicazione per diversi gruppi d'interesse</p> <p>d3.5 Costruire e curare strategicamente le relazioni con partner, istituzioni e reti nell'ambito del ramo</p>	

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni	Criteri legati alle prestazioni specifici della materia
<p>D4 Gestire i processi di cambiamento, progettare strategicamente gli sviluppi digitali e sviluppare ulteriormente la gestione dei processi.</p>	<p>d4.1 Sviluppare strategie per i processi di cambiamento all'interno dell'azienda e gestirne l'attuazione</p> <p>d4.2 Analizzare gli effetti dei cambiamenti e dedurre misure appropriate</p> <p>d4.3 Pianificare gli sviluppi digitali nell'azienda e accompagnarne l'attuazione</p> <p>d4.4 Sviluppare ulteriormente la gestione dei processi e garantirne l'efficacia</p> <p>d4.5 Coinvolgere e supportare in modo mirato i collaboratori e i dirigenti nei processi di cambiamento</p>	
<p>D5 Sviluppare ulteriormente le capacità produttive dei collaboratori e dei dirigenti, fornire loro consulenza e assistenza professionali (coaching) e promuovere in modo mirato il loro sviluppo all'interno dell'azienda.</p>	<p>d5.1 Elaborare progetti per lo sviluppo dei collaboratori e dei dirigenti e implementarli all'interno dell'azienda</p> <p>d5.2 Accompagnare e promuovere i collaboratori e i dirigenti nell'ambito dei processi di coaching e feedback</p> <p>d5.3 Pianificare e gestire misure per lo sviluppo sostenibile delle competenze di conduzione</p> <p>d5.4 Rilevare e valutare l'efficacia delle misure di sviluppo e promozione</p>	