



Piano di formazione

relativo all'ordinanza sulla formazione professionale di base di

impiegata/impiegato d'economia domestica con attestato federale di capacità (AFC)

del 10 settembre 2015

Numero professione 79615

Indice

1. Introduzione

2. Fondamenti pedagogico-professionali

- 2.1 Introduzione sull'orientamento alle competenze operative
- 2.2 Descrizione delle quattro dimensioni delle competenze operative
- 2.3 Livelli tassonomici degli obiettivi di valutazione
- 2.4 Collaborazione tra i luoghi di formazione

3. Profilo di qualificazione

- I. Profilo professionale
- II. Tabella delle competenze operative
- III. Livello richiesto per la professione

4. Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione

- 1. Campo di competenze operative: accoglienza, consulenza e servizio alla clientela
- 2. Campo di competenze operative: pulizia e allestimento dei locali e degli arredi
- 3. Campo di competenze operative: svolgimento delle attività del circuito biancheria
- 4. Campo di competenze operative: composizione, preparazione e distribuzione dei menù
- 5. Campo di competenze operative: disbrigo di lavori amministrativi
- 6. Campo di competenze operative: promozione della propria salute e sostegno alla clientela

Approvazione ed entrata in vigore

Allegato 1: elenco degli strumenti per promuovere la qualità della formazione professionale di base

Allegato 2: Misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute

Glossario

Ulteriori approfondimenti sulle competenze operative

Elenco delle abbreviazioni

AFC	attestato federale di capacità
CFP	certificato federale di formazione pratica
CI	corsi interaziendali
CSFO	Centro svizzero di servizio Formazione professionale Orientamento professionale, universitario e di carriera
CSFP	Conferenza svizzera degli uffici cantonali della formazione professionale
LFPPr	legge federale sulla formazione professionale (legge sulla formazione professionale), 2004
ofor	ordinanza sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione)
OFFPr	ordinanza sulla formazione professionale, 2004
oml	organizzazione del mondo del lavoro (associazione professionale)
SECO	Segreteria di Stato dell'economia
SEFRI	Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione
Suva	Istituto nazionale svizzero di assicurazione contro gli infortuni
UFAM	Ufficio federale dell'ambiente]
UFSP	Ufficio federale della sanità pubblica

1. Introduzione

In quanto strumento per la promozione della qualità sulla formazione professionale di base il piano di formazione per impiegata d'economia domestica/impiegato d'economia domestica con attestato federale di capacità (AFC) descrive le competenze operative che le persone in formazione devono acquisire entro la fine della qualificazione.¹ Al contempo, il piano di formazione aiuta i responsabili della formazione professionale nelle aziende di tirocinio, nelle scuole professionali e nei corsi interaziendali a pianificare e svolgere la formazione.

Per le persone in formazione il piano di formazione costituisce uno strumento orientativo.

¹ cfr. art. 12 cpv. 1 lett. c dell'ordinanza del 19 novembre 2003 sulla formazione professionale (OFPr) e l'art. 9 dell'ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione; ofor) di impiegata d'economia domestica AFC/impiegato d'economia domestica AFC

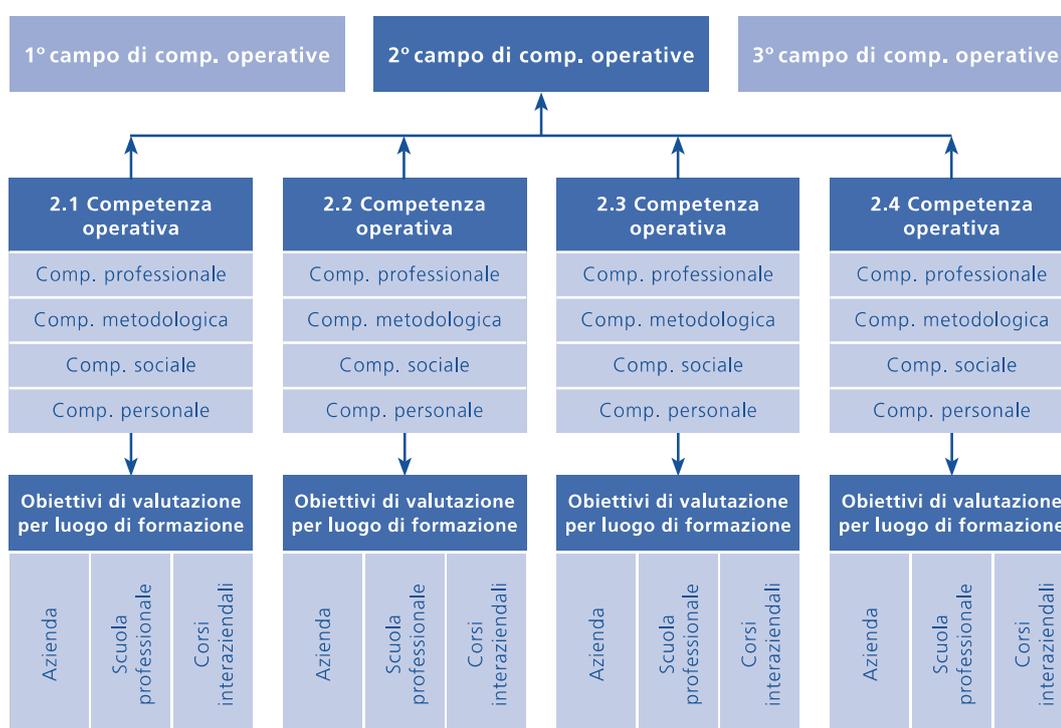
2. Fondamenti pedagogico-professionali

2.1 Introduzione sull'orientamento alle competenze operative

Il presente piano di formazione costituisce il fondamento pedagogico-professionale della formazione professionale di base di impiegata/impiegato d'economia domestica AFC. L'obiettivo della formazione professionale di base è insegnare a gestire con professionalità situazioni operative tipiche della professione. Per raggiungere quest'obiettivo, durante la formazione le persone in formazione sviluppano le competenze operative descritte nel piano di formazione. Tali competenze vanno intese e definite come standard minimi di formazione che verranno poi verificati nelle procedure di qualificazione.

Il piano di formazione enuncia concretamente le competenze operative da acquisire, rappresentate sotto forma di campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione.

Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione



La professione di impiegata d'economia domestica/impiegato d'economia domestica AFC comprende **6 campi di competenze operative** che descrivono e giustificano i campi d'intervento permettendo di distinguerli uno dall'altro.

Esempio: campo di competenza operativa 1: accoglienza, consulenza e servizio alla clientela

«La clientela, composta da persone provenienti da culture diverse, è sempre ben accetta e le varie richieste sono trattate con rispetto e considerazione. Il comportamento dei collaboratori caratterizza in modo importante l'ambiente aziendale, pertanto il rapporto con la clientela, il rapporto con il team e l'attuazione della filosofia aziendale rivestono un ruolo fondamentale.

Gli impiegati d'economia domestica accolgono la clientela e le forniscono consulenza e servizi professionali. Le attività di marketing basate sulla situazione rivestono un ruolo di primo piano sia per gli impiegati di economia domestica sia per l'azienda. Apparecchiano e decorano i tavoli in base alla situazione contribuendo al benessere della clientela. Le feste e gli avvenimenti che hanno luogo nel corso dell'anno rappresentano un piacevole diversivo e alla base del successo di queste manifestazioni vi sono un'organizzazione e un'esecuzione impeccabili.»

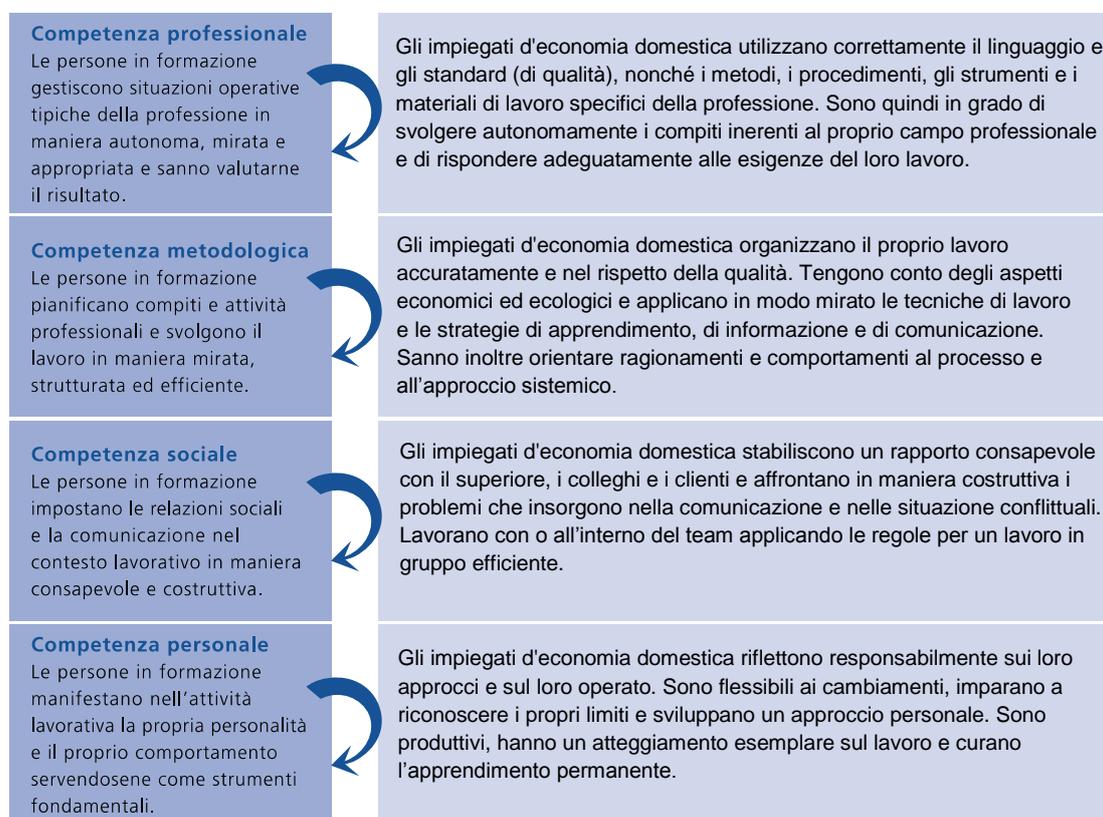
Ogni campo di competenze operative comprende un determinato numero di **competenze operative**. Nel campo di competenze operative 1 «accoglienza, consulenza e servizio alla clientela» sono dunque raggruppate 7 competenze operative. Queste ultime corrispondono a situazioni tipiche della professione e descrivono il comportamento che ci si aspetta dalle persone in formazione in tali casi. Ogni competenza operativa include quattro dimensioni: la competenza professionale, metodologica, sociale e personale (vedi 2.2); in quei contesti esse sono associate alle competenze operative.

Per garantire che l'azienda di tirocinio, la scuola professionale e i corsi interaziendali forniscano il proprio apporto allo sviluppo delle competenze operative, queste ultime vengono concretizzate in obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione. Ai fini di una cooperazione ottimale tra i luoghi di formazione gli obiettivi di valutazione sono armonizzati tra loro (vedi 2.4).

2.2 Descrizione delle quattro dimensioni delle competenze operative

Le competenze operative comprendono le competenze professionali, metodologiche, sociali e personali. Affinché gli impiegati d'economia domestica riescano ad affermarsi nel mercato del lavoro, durante la formazione professionale di base le persone in formazione acquisiscono tutte le competenze in tutti i luoghi di formazione (azienda di tirocinio, scuola professionale, corsi interaziendali). Il seguente schema sintetizza contenuti e interazioni delle quattro dimensioni di cui si compone una competenza operativa.

Competenza operativa



2.3 Livelli tassonomici degli obiettivi di valutazione (secondo Bloom)

Ogni obiettivo di valutazione viene valutato tramite un livello tassonomico (livello C; da C1 a C6). Il livello C indica la complessità dell'obiettivo. Ecco i vari livelli nel dettaglio:

Livello	Definizione	Descrizione
C1	Sapere	Gli impiegati d'economia domestica ripetono le nozioni apprese e le richiamano in situazioni simili. 1.3.1 Elencano i termini tecnici degli elementi del menù.
C2	Comprendere	Gli impiegati d'economia domestica spiegano o descrivono le nozioni apprese con parole proprie. 2.1.5 Spiegano gli aspetti economici ed ecologici dei prodotti di pulizia e di manutenzione.

C3	Applicare	Gli impiegati d'economia domestica applicano le capacità/tecnologie apprese in diverse situazioni. 4.2.3 Eseguono le tecniche di preparazione e taglio previsti. (C3)
C4	Analizzare	Gli impiegati d'economia domestica analizzano una situazione complessa scomponendo i fatti in singoli elementi e individuando la relazione fra gli elementi e le caratteristiche strutturali. 3.2.2 Valutano se la riparazione dei tessuti danneggiati è fattibile ed economicamente sostenibile.
C5	Sintetizzare	Gli impiegati d'economia domestica combinano i singoli elementi di un fatto e li riuniscono per formare un insieme. 1.6.1 Redigono un piano operativo per i componenti del team relativo ai lavori programmati.
C6	Valutare	Gli impiegati d'economia domestica valutano un fatto più o meno complesso in base a determinati criteri. 2.1.7 Scelgono e utilizzano il prodotto ottimale per la pulizia, la manutenzione e la disinfezione tra quelli idonei per un determinato materiale e il tipo di sporco.

2.4 Collaborazione tra i luoghi di formazione

Il coordinamento e la cooperazione tra i luoghi di formazione quanto a contenuti, modalità di lavoro, calendario e consuetudini della professione sono un presupposto importante per il successo della formazione professionale di base. Per tutta la durata della formazione, le persone in formazione vanno aiutate a mettere in relazione teoria e pratica. La cooperazione tra i luoghi di formazione è dunque essenziale e la trasmissione delle competenze operative rappresenta un compito comune. Ogni luogo di formazione fornisce il proprio apporto tenendo conto del contributo degli altri. Grazie a una buona collaborazione ognuno può verificare costantemente il proprio apporto e ottimizzarlo, aumentando così la qualità della formazione professionale di base.

Il contributo specifico dei luoghi di formazione può essere sintetizzato come segue:

- azienda di tirocinio: nel sistema duale la formazione professionale pratica si svolge nell'azienda di tirocinio, in una rete di aziende di tirocinio, nelle scuole d'arti e mestieri, nelle scuole medie di commercio o in altre istituzioni riconosciute a tal fine, dove le persone in formazione possono acquisire le capacità pratiche richieste dalla professione;
- scuola professionale: vi viene impartita la formazione scolastica, che comprende l'insegnamento delle conoscenze professionali, della cultura generale e dello sport;
- corsi interaziendali: sono finalizzati alla trasmissione e all'acquisizione di capacità fondamentali e completano la formazione professionale pratica e la formazione scolastica laddove l'attività professionale da apprendere lo richiede.

L'interazione dei luoghi di formazione può essere illustrata come segue:



La realizzazione efficace della cooperazione tra i luoghi di formazione viene sostenuta con gli appositi strumenti di promozione della qualità della formazione professionale di base (vedi allegato).

3. Profilo di qualificazione

Il profilo di qualificazione contiene il profilo professionale e il livello richiesto per la professione, nonché la tabella delle competenze operative, raggruppate nei relativi campi, che una persona qualificata deve possedere per poter esercitare la professione in maniera competente al livello definito.

Oltre a concretizzare gli obiettivi di valutazione del piano di formazione, il profilo di qualificazione funge da base per la classificazione del titolo di formazione professionale rilasciato nel Quadro nazionale delle qualifiche (QNQ-CH), per l'elaborazione del supplemento al certificato e per la definizione della procedura di qualificazione.

I Profilo professionale

Ambito professionale

Gli impiegati d'economia domestica sono professionisti qualificati in grado di garantire il benessere della clientela. Grazie alle molteplici competenze di cui dispongono, sono in grado di organizzare ed eseguire in maniera autonoma e professionale le varie attività nel settore dell'economia domestica. Istruiscono e seguono i collaboratori attivi nel loro ambito d'attività. Svolgono le proprie attività con competenza e sono in grado di cooperare con gli altri membri di un team multidisciplinare. Collaborano con altri settori. Durante l'attività lavorativa osservano un atteggiamento comunicativo e curano il contatto con la clientela. Trasmettono le informazioni e le richieste ai responsabili.

Principali competenze operative

Per gli impiegati d'economia domestica sono previsti sei campi di competenze operative con le relative competenze:

- a) consulenza e servizio alla clientela
- b) pulizia e allestimento dei locali e degli arredi
- c) svolgimento delle attività del circuito biancheria
- d) composizione, preparazione e distribuzione dei menù
- e) disbrigo di lavori amministrativi
- f) promozione della propria salute e sostegno alla clientela

I campi di competenze operative sono descritti qui di seguito:

a) consulenza e servizio alla clientela

Gli impiegati d'economia domestica accolgono la clientela e le forniscono consulenza e servizi professionali. Osservano un comportamento corretto e conforme alle regole aziendali. Comunicano con pragmatismo dimostrando rispetto e considerazione. Organizzano eventi, apparecchiano e decorano i tavoli e buffet in base alla situazione. Attuano le misure promozionali previste e applicano la filosofia aziendale nel quadro della loro attività.

b) Pulizia e allestimento dei locali e degli arredi

Puliscono rispettando le norme igieniche, in maniera efficiente, razionale dal punto di vista dello sfruttamento dell'energia e delle risorse e rispettosa dei materiali. Garantiscono che i locali e gli arredi siano idonei alle varie situazioni e alle necessità della clientela. Possiedono una conoscenza approfondita dei materiali e dei processi di pulizia e garantiscono gli standard qualitativi richiesti. Sono in grado di pianificare ed eseguire istruzioni.

c) Svolgimento delle attività del circuito biancheria

Trattano la biancheria con cura osservando le prescrizioni igieniche in maniera razionale dal punto di vista dello sfruttamento dell'energia e delle risorse. Sanno riparare i tessuti tenendo in considerazione criteri economici. Trattano la biancheria infetta secondo le prescrizioni vigenti.

d) Composizione, preparazione e distribuzione dei menù

Compongono menù per un'alimentazione sana. Preparano le pietanze tenendo conto delle prescrizioni igieniche e lavorano in modo efficiente. Garantiscono una distribuzione dei pasti conforme alle esigenze e un'organizzazione di lavaggio funzionale e basata sui principi d'igiene. Contribuiscono allo sfruttamento razionale dell'energia e delle risorse.

e) Disbrigo di lavori amministrativi

Garantiscono un'organizzazione ottimale dell'azienda e svolgono compiti amministrativi in tutti i settori d'attività. Assicurano la qualità richiesta dall'azienda e registrano i dati a fini statistici. Pianificano gli acquisti e garantiscono una corretta gestione del magazzino.

f) Promozione della propria salute e sostegno alla clientela

Nel loro ambito di competenze operano in modo preciso e sono consapevoli delle conseguenze che il loro lavoro può avere su tutte le persone coinvolte. Curano il contatto con la clientela e ne sanno riconoscere i bisogni. Osservano un comportamento adeguato in base alla situazione e alla clientela. Prestano attenzione alla propria salute fisica e psichica.

Esercizio della professione

Gli impiegati d'economia domestica lavorano, in particolare, presso case di cura, ospedali, hotel e altre aziende. Svolgono tutti i servizi relativi all'economia domestica in base alla condizione della clientela (singola persona, congiunti, società).

Svolgono il proprio lavoro nel rispetto degli obiettivi concordati con i propri superiori e delle disposizioni aziendali (filosofia aziendale, standard di qualità, igiene, pulizia, sicurezza).

Gli impiegati d'economia domestica sono professionisti versatili che pensano in maniera sistemica e collaborano con altre professioni in maniera responsabile. Utilizzano gli strumenti a loro disposizione secondo criteri economici (attrezzi, materiali, finanze), usano i mezzi ausiliari in modo ecologico e prudente e utilizzano materie prime come acqua ed energia in maniera sostenibile.

Rilevanza della professione all'interno della società

L'ambito di lavoro degli impiegati d'economia domestica è influenzato dall'evoluzione delle strutture familiari (passaggio dalle famiglie plurigenerazionali alle piccole famiglie), dalla piramide dell'età della popolazione, dai continui cambiamenti del mondo del lavoro, dalle aspettative sempre più elevate della società moderna e dal cambiamento della nozione di «benessere» nel lavoro e nel tempo libero.

In questo complesso contesto gli impiegati d'economia domestica assicurano un contributo importante alla società svolgendo tutti i servizi relativi all'economia domestica. Contribuiscono in modo particolare alla soddisfazione dei bisogni primari dell'uomo (alimentazione, abbigliamento, abitazione, sicurezza, igiene) in differenti situazioni di vita. Consapevoli dell'importanza dei bisogni culturali e sociali, promuovono anche il benessere individuale, la qualità della vita, la socialità e la convivenza delle persone presso il proprio luogo di domicilio, di lavoro e di soggiorno.

II Tabella delle competenze operative

	Campi di competenze operative	Competenze operative						
		1	2	3	4	5	6	7
A	Accoglienza, consulenza e servizio alla clientela	Applicare la filosofia aziendale	Comunicare con pragmatismo, dimostrando rispetto e considerazione	Consigliare in modo competente la clientela	Decorare i tavoli in base alla situazione	Eseguire mansioni di servizio orientate alla clientela	Gestire l'organizzazione e lo svolgimento di eventi	Proporre e realizzare misure promozionali
B	Pulizia e allestimento dei locali e degli arredi	Pulire nel rispetto dei materiali, in modo igienico, efficiente ed ecologico	Allestire e disporre i locali in base alla situazione e alle esigenze	Pianificare ed eseguire istruzioni				
C	Svolgimento delle attività del circuito biancheria	Trattare la biancheria aziendale e privata in modo corretto e igienico	Riparare i tessuti	Trattare adeguatamente la biancheria infetta				
D	Composizione, preparazione e distribuzione dei menù	Comporre menù per un'alimentazione sana	Preparare le pietanze secondo le disposizioni	Assicurare una distribuzione dei pasti conforme alle esigenze	Garantire lo svolgimento dei processi legati all'organizzazione di lavaggio			
E	Disbrigo di lavori amministrativi	Attuare in modo ottimale l'organizzazione aziendale	Contribuire alla garanzia della qualità in azienda	Svolgere i lavori amministrativi	Registrare dati a fini statistici	Preparare gli acquisti di merce e gestire il magazzino	Registrare a livello amministrativo i servizi forniti	
F	Promozione della propria salute e sostegno alla clientela	Conoscere la propria personalità e agire di conseguenza	Agire in modo oggettivo e cooperativo in un gruppo interdisciplinare	Prestare attenzione alla propria salute fisica e psichica e garantire la sicurezza sul lavoro	Fornire un sostegno adeguato alla clientela	Agire correttamente in situazioni d'emergenza		

III Livello richiesto per la professione

Il livello richiesto per la professione è fissato nel capitolo 4 (campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione) tramite gli obiettivi di valutazione suddivisi in livelli tassonomici dettagliati (C1 – C6).

4. Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione

In questo capitolo vengono descritte le competenze operative (raggruppate nei relativi campi) e gli obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione. Gli strumenti per la promozione della qualità riportati in allegato sono un sostegno alla realizzazione della formazione professionale di base e alla cooperazione fra i tre luoghi di formazione.

Campo di competenze operative 1: accoglienza, consulenza e servizio alla clientela

La clientela, composta da persone provenienti da diverse culture, è sempre ben accetta e le varie richieste sono trattate con rispetto e considerazione. Il comportamento dei collaboratori caratterizza in modo importante l'ambiente aziendale, pertanto il rapporto con la clientela, il rapporto con il team e l'attuazione della filosofia aziendale rivestono un ruolo fondamentale.

Gli impiegati d'economia domestica accolgono la clientela e le forniscono consulenza e servizi professionali. Le attività di marketing basate sulla situazione rivestono un ruolo di primo piano sia per gli impiegati di economia domestica sia per l'azienda. Apparecchiano e decorano i tavoli in base alla situazione contribuendo al benessere della clientela.

Le feste e gli avvenimenti che hanno luogo nel corso dell'anno rappresentano un piacevole diversivo e alla base del successo di queste manifestazioni vi sono un'organizzazione e un'esecuzione impeccabili.

Competenza operativa 1.1: applicare la filosofia aziendale

Gli impiegati d'economia domestica applicano attivamente la filosofia aziendale.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
1.1.1 Rappresentano la filosofia della propria azienda. (C1)		
	1.1.2 Spiegano l'effetto della filosofia aziendale sull'ambito di lavoro. (C2)	
1.1.3 Svolgono la propria attività applicando la filosofia aziendale. (C3)		
	1.1.4 Illustrano affinità e differenze tra varie filosofie aziendali. (C4)	

Competenza operativa 1.2: comunicare con pragmatismo, dimostrando rispetto e considerazione		
Gli impiegati d'economia domestica comunicano con pragmatismo dimostrando rispetto e considerazione.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
	1.2.1 Spiegano le regole della comunicazione verbale e non verbale. (C2)	
1.2.2 Impiegano le regole della comunicazione verbale e non verbale. (C3)	1.2.2 Impiegano le regole della comunicazione verbale e non verbale. (C3)	
1.2.3 Attuano le regole del segreto professionale. (C3)	1.2.3 Spiegano l'importanza del segreto professionale. (C2)	
	1.2.4 Spiegano le regole e i comportamenti della cultura occidentale. (C2)	
	1.2.5 Spiegano le regole di comportamento delle culture indicate. (C2)	
1.2.6 S'inseriscono nel team per svolgere insieme i compiti previsti. (C3)	1.2.6 Spiegano i fattori alla base del buon funzionamento di un team. (C2)	1.2.6 S'inseriscono nel team per svolgere insieme i compiti previsti. (C3)
1.2.7 Adattano i propri comportamenti e atteggiamenti in base alla situazione. (C3)		1.2.7 Adattano i propri comportamenti e atteggiamenti in base alla situazione. (C3)
1.2.8 Applicano i metodi di risoluzione dei conflitti adeguato alla situazione. (C3)	1.2.8 Spiegano i metodi di risoluzione dei conflitti per diverse situazioni. (C2)	1.2.8 Applicano i metodi di risoluzione dei conflitti adeguato alla situazione. (C3)
1.2.9 Impiegano i principi per gestire le critiche. (C3)	1.2.9 Spiegano i principi per gestire le critiche. (C2)	1.2.9 Impiegano i principi per gestire le critiche. (C3)

Competenza operativa 1.3: consigliare in modo competente la clientela		
Gli impiegati d'economia domestica consigliano la clientela basandosi sull'offerta.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
1.3.1 Elencano i termini tecnici impiegati nei menù. (C1)	1.3.1 Elencano i termini tecnici impiegati nei menù. (C1)	
1.3.2 Spiegano l'offerta di bevande e pietanze. (C2)		
1.3.3 Consigliano la clientela basandosi sull'offerta. (C3)	1.3.3 Spiegano i principi per la consulenza alla clientela. (C2)	1.3.3 Consigliano la clientela basandosi sull'offerta. (C3)
1.3.4 Consigliano i clienti sulla dimensione della porzione, contribuendo a ridurre i rifiuti del processo alimentare. (C3)	1.3.4 Spiegano l'importanza dei rifiuti alimentari ed elencano le possibilità per ridurli. (C2)	
	1.3.5 Spiegano le diete adatte per differenti gruppi di età e persone. (C2)	
1.3.6 Deduccono desideri e necessità dalle osservazioni della clientela. (C4)		1.3.6 Deduccono desideri e necessità dalle osservazioni della clientela. (C4)
1.3.7 Ricevono i reclami della clientela. (C3)	1.3.7 Spiegano come gestire i reclami. (C2)	1.3.7 Ricevono i reclami della clientela. (C3)
Competenza operativa 1.4: decorare i tavoli in base alla situazione		
Gli impiegati d'economia domestica sono in grado di decorare i tavoli in maniera professionale, curata e appropriata alla situazione.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
	1.4.1 Spiegano gli elementi della decorazione del tavolo e del buffet. (C2)	
	1.4.2 Spiegano le regole da seguire per apparecchiare. (C2)	
1.4.3 Apparecchiano tavoli e buffet in modo adeguato alla situazione e alla clientela. (C3)		1.4.3 Apparecchiano tavoli e buffet in modo adeguato alla situazione e alla clientela. (C3)

1.4.4 Decorano tavoli e buffet in modo adeguato alla situazione. (C5)		1.4.4 Decorano tavoli e buffet in modo adeguato alla situazione. (C5)
Competenza operativa 1.5: eseguire mansioni di servizio orientate alla clientela Gli impiegati d'economia domestica svolgono mansioni di servizio orientate alla clientela.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
	1.5.1 Spiegano i tipi di servizio. (C2)	
	1.5.2 Spiegano le regole del servizio. (C2)	
1.5.3 Realizzano la «mise en place» per differenti situazioni. (C3)		1.5.3 Realizzano la «mise en place» per differenti situazioni. (C3)
1.5.4 Applicano le regole del servizio in base alla tipologia di servizio. (C3)		1.5.4 Applicano le regole del servizio in base alla tipologia di servizio. (C3)
1.5.5 Descrivono e attuano le disposizioni per la sicurezza sul lavoro e per l'igiene. (C3)	1.5.5 Descrivono le disposizioni per la sicurezza sul lavoro e per l'igiene. (C2)	
1.5.6 Servono la clientela che richiede assistenza in modo adeguato alla situazione. (C3)	1.5.6 Spiegano i principi per servire in modo adeguato la clientela che richiede assistenza. (C2)	
1.5.7 Istruiscono i collaboratori per garantire il regolare svolgimento del servizio. (C3)		1.5.7 Istruiscono i collaboratori per garantire il regolare svolgimento del servizio. (C3)
1.5.8 Utilizzano i sistemi di conteggio e fatturazione. (C3)		
Competenza operativa 1.6: gestire l'organizzazione e lo svolgimento di eventi Gli impiegati d'economia domestica gestiscono in modo professionale l'organizzazione e lo svolgimento di eventi.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
1.6.1 Redigono un piano operativo per i componenti del team relativo ai lavori programmati. (C5)	1.6.1 Redigono un piano operativo per il team relativo ai lavori programmati. (C5)	

1.6.2 Pianificano gli eventi in maniera integrale. (C5)	1.6.2 Pianificano gli eventi in maniera integrale. (C5)	
1.6.3 Organizzano eventi. (C3)		1.6.3 Organizzano eventi. (C3)
1.6.4 Predispongono i locali necessari per lo svolgimento di eventi. (C3)		1.6.4 Predispongono i locali necessari per lo svolgimento di eventi. (C3)
1.6.5 Gestiscono eventi. (C3)		1.6.5 Gestiscono eventi. (C3)
<p>Competenza operativa 1.7: proporre e realizzare misure promozionali</p> <p>Gli impiegati d'economia domestica propongono e realizzano misure promozionali.</p>		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
	1.7.1 Spiegano le operazioni di marketing. (C2)	
	1.7.2 Presentano le esigenze della clientela. (C2)	
1.7.3 Propongono misure promozionali. (C5)	1.7.3 Propongono misure promozionali. (C5)	
1.7.4 Attuano misure promozionali. (C3)		1.7.4 Attuano misure promozionali. (C3)

Campo di competenze operative 2: pulizia e allestimento dei locali e degli arredi

Le persone devono sentirsi a proprio agio nei luoghi in cui vivono o soggiornano; locali gradevolmente arredati e curati contribuiscono al loro benessere. I criteri igienici e lo sfruttamento razionale dell'energia e delle risorse rivestono un ruolo di primaria importanza per la disposizione e la pulizia dei locali e degli arredi. Per raggiungere gli obiettivi e garantire un'efficace processo di pulizia, la conoscenza dei materiali e dei processi nonché un'esecuzione accurata sono fondamentali.

Competenza operativa 2.1: pulire nel rispetto dei materiali, in modo igienico, efficiente ed ecologico

Gli impiegati d'economia domestica sono in grado di pulire nel rispetto dei materiali, in modo igienico ed efficiente locali e attrezzature rispettando criteri ecologici, ergonomici e delle disposizioni relative alla sicurezza sul lavoro.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
	2.1.1 Spiegano i seguenti termini tecnici: <ul style="list-style-type: none"> • metodi di pulizia; • sistemi di pulizia; • tipi di pulizia. (C2) 	
	2.1.2 Spiegano le caratteristiche dei materiali indicati. (C2)	
	2.1.3 Spiegano le modalità di cura corrette per i materiali indicati. (C2)	
	2.1.4 Spiegano le caratteristiche rilevanti per la sicurezza e gli ambiti d'applicazione dei prodotti per la pulizia, la manutenzione e la disinfezione. (C2)	
	2.1.5 Spiegano gli aspetti economici ed ecologici dei prodotti di pulizia e cura. (C2)	
2.1.6 Dosano i prodotti per la pulizia, la manutenzione e la disinfezione secondo le indicazioni del produttore. (C3)		2.1.6 Dosano i prodotti per la pulizia, la manutenzione e la disinfezione secondo le indicazioni del produttore. (C3)
2.1.7 Scelgono e utilizzano il prodotto ottimale per la pulizia e la manutenzione e la disinfezione tra quelli idonei per un determinato materiale e il tipo di sporco. (C6)		

	2.1.8 Spiegano le regole igieniche per la pulizia dei locali. (C2)	
2.1.9 Rispettano le prescrizioni igieniche e gli standard di qualità previsti per la pulizia e /o la disinfezione dei locali. (C3)		
2.1.10 Spiegano e applicano le disposizioni per la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute. (C3)	2.1.10 Spiegano le disposizioni per la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute. (C3)	
2.1.11 Spiegano e attuano le disposizioni per la separazione dei rifiuti. (C3)	2.1.11 Spiegano le disposizioni per la separazione dei rifiuti. (C2)	
	2.1.12 Spiegano l'importanza degli standard di qualità nelle varie aziende. (C2)	
	2.1.13 Spiegano i principi per la pulizia e la disinfezione. (C2)	
2.1.14 Spiegano e applicano in maniera ergonomica i principi della pulizia corrente, intermedia e di fondo dei locali. (C3)	2.1.14 Spiegano i principi della pulizia corrente, intermedia e di fondo dei locali. (C2)	2.1.14 Spiegano e applicano in maniera ergonomica i principi della pulizia corrente, intermedia e di fondo dei locali. (C3)
2.1.15 Utilizzano macchine e attrezzature di pulizia in maniera ergonomica e secondo le indicazioni del produttore. (C3)		2.1.15 Utilizzano macchine e attrezzature di pulizia in maniera ergonomica e secondo le indicazioni del produttore. (C3)
2.1.16 Puliscono ed effettuano la manutenzione delle macchine e delle attrezzature in maniera ecologica. (C3)		2.1.16 Puliscono ed effettuano la manutenzione delle macchine e delle attrezzature in maniera ecologica. (C3)
2.1.17 Pianificano e attuano l'organizzazione dei compiti per la pulizia corrente, intermedia e di fondo. (C4)	2.1.17 Pianificano l'organizzazione dei compiti per la pulizia corrente, intermedia e di fondo. (C4)	
2.1.18 Pianificano i processi di pulizia e disinfezione. (C4)	2.1.18 Pianificano i processi di pulizia e disinfezione. (C4)	

2.1.19 Utilizzano gli strumenti di controllo per l'operato proprio e di terzi. (C3)	2.1.19 Spiegano gli strumenti di controllo per l'operato proprio e di terzi. (C2)	
2.1.20 Eseguono il controllo dei locali e degli arredi. (C3)		
2.1.21 Adottano le misure necessarie in caso di danni. (C3)		
<p>Competenza operativa 2.2: allestire e disporre i locali in base alla situazione e alle esigenze</p> <p>Gli impiegati d'economia domestica allestiscono i locali in base alla situazione e alle esigenze della clientela garantendo un'atmosfera gradevole.</p>		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
	2.2.1 Spiegano i principi per l'allestimento dei locali. (C2)	
2.2.2 Allestiscono i locali indicati in base all'utilizzo e alla clientela. (C5)	2.2.2 Allestiscono e dispongono i locali. (C5)	
2.2.3 Rendono accoglienti i locali servendosi di decorazioni. (C3)		2.2.3 Rendono accoglienti i locali servendosi di decorazioni. (C3)
2.2.4 Realizzano la decorazione floreale sulla base della situazione e della clientela. (C5)	2.2.4 Elaborano proposte di decorazione dei locali mediante l'uso di piante e fiori in base alla situazione. (C5)	
2.2.5 Curano piante e fiori recisi. (C3)		
<p>Competenza operativa 2.3: pianificare ed eseguire istruzioni</p> <p>Gli impiegati d'economia domestica istruiscono i collaboratori per garantire un regolare svolgimento dei processi di pulizia.</p>		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
2.3.1 Illustrano i metodi di pulizia. (C3)		
2.3.2 Pianificano e attuano le istruzioni relative ai metodi di pulizia. (C5)	2.3.2 Pianificano le istruzioni relative ai metodi di pulizia. (C3)	2.3.2 Pianificano e attuano le istruzioni relative ai metodi di pulizia. (C5)

2.3.3 Eseguono le istruzioni impartite. (C3)		
--	--	--

Campo di competenze operative 3: svolgimento delle attività del circuito biancheria

La cura della biancheria comprende il trattamento, la riparazione e la distribuzione della biancheria aziendale e privata. Gli impiegati d'economia domestica sono consapevoli che solo la biancheria preparata in modo corretto può essere impiegata dall'utilizzatore finale. Svolgono il proprio lavoro tenendo in considerazione gli aspetti ecologici, lo sfruttamento razionale dell'energia e delle risorse, la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute.

Competenza operativa 3.1: trattare la biancheria aziendale e privata in modo corretto e igienico

Gli impiegati d'economia domestica garantiscono un trattamento corretto, igienicamente ineccepibile, preciso ed efficiente della biancheria rispettando criteri ecologici ed ergonomici e le disposizioni relative alla sicurezza sul lavoro.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
	3.1.1 Spiegano i processi di lavoro del circuito biancheria. (C2)	
	3.1.2 Spiegano le proprietà e i campi d'impiego dei tessuti. (C2)	
3.1.3 Trattano i tessuti come indicato sulle relative etichette. (C3)	3.1.3 Comprendono le informazioni presenti sull'etichetta e determinano un trattamento corretto dei materiali. (C3)	
3.1.4 Separano la biancheria aziendale e quella privata in base alle modalità di trattamento, al colore e al grado di sporco. (C3)	3.1.4 Spiegano le differenze del trattamento della biancheria aziendale e privata in un'azienda. (C2)	3.1.4 Separano la biancheria aziendale e quella privata in base alle modalità di trattamento, al colore e al grado di sporco. (C3)
	3.1.5 Spiegano le caratteristiche e gli ambiti d'applicazione dei detersivi e degli additivi. (C2)	
	3.1.6 Spiegano gli aspetti economici ed ecologici dei detersivi e degli additivi. (C2)	
	3.1.7 Spiegano la scelta dei detersivi e additivi ottimali per un determinato tessile e ne motivano la scelta. (C6)	
	3.1.8 Spiegano l'importanza degli standard di qualità nelle varie aziende. (C2)	

3.1.9 Eseguono tutti i compiti relativi al circuito biancheria rispettando i criteri aziendali relativi all'igiene e agli standard di qualità. (C3)	3.1.9 Spiegano le regole igieniche relative al circuito biancheria. (C2)	
3.1.10 Pianificano i compiti relativi al circuito biancheria. (C3)	3.1.10 Pianificano i compiti relativi al circuito biancheria. (C3)	
3.1.11 Attuano le disposizioni per la sicurezza sul lavoro e per la protezione della salute. (C3)	3.1.11 Descrivono le disposizioni per la sicurezza sul lavoro e per la protezione della salute. (C2)	3.1.11 Attuano le disposizioni per la sicurezza sul lavoro e per la protezione della salute. (C3)
3.1.12 Dosano i detersivi e gli additivi secondo le indicazioni del produttore. (C3)	3.1.12 Spiegano quali sono i fattori ecologici ed economici da considerare nel dosaggio. (C2)	3.1.12 Dosano i detersivi e gli additivi secondo le indicazioni del produttore. (C3)
3.1.13 Spiegano e impiegano macchine e apparecchi all'interno del circuito biancheria secondo le indicazioni del produttore. (C3)	3.1.13 Spiegano macchine e apparecchi e il loro impiego all'interno del circuito biancheria. (C2)	3.1.13 Spiegano e impiegano i macchine e apparecchi all'interno del circuito biancheria secondo le indicazioni del produttore. (C3)
3.1.14 Preparano la biancheria mediante l'uso di metodi definiti in modo da poterla riporre. (C3)		3.1.14 Preparano la biancheria mediante l'uso di metodi definiti in modo da poterla riporre. (C3)
3.1.15 Puliscono le macchine e gli apparecchi del circuito biancheria secondo le indicazioni del produttore. (C3)		3.1.15 Puliscono le macchine e gli apparecchi del circuito biancheria secondo le indicazioni del produttore. (C3)
3.1.16 Controllano le fasi di lavoro del circuito biancheria. (C3)	3.1.16 Spiegano le fasi del circuito biancheria da controllare. (C2)	
3.1.17 Istruiscono i collaboratori per metterli in condizione di eseguire senza problemi i lavori previsti nel circuito biancheria. (C5)		3.1.17 Istruiscono i collaboratori per metterli in condizione di eseguire senza problemi i lavori previsti nel circuito biancheria. (C5)
3.1.18 Registrano tutte le prestazioni relative al trattamento della biancheria e le trasmettono per la fatturazione. (C3)		
	3.1.19 Spiegano i vantaggi e gli svantaggi dell'insourcing e dell'outsourcing. (C2)	

Competenza operativa 3.2: riparare i tessuti		
Gli impiegati d'economia domestica assicurano una riparazione dei tessuti economicamente sostenibile ed efficiente.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
3.2.1 Assicurano una riparazione dei tessuti economicamente sostenibile ed efficiente. (C3)	3.2.1 Spiegano le tecniche per una riparazione dei tessuti economicamente sostenibile ed efficiente. (C2)	3.2.1 Applicano le tecniche per una riparazione efficiente dei tessuti. (C3)
	3.2.2 Valutano se la riparazione dei tessuti danneggiati è fattibile ed economicamente sostenibile. (C4)	
3.2.3 Registrano correttamente le prestazioni relative alla riparazione dei tessuti. (C3)		
Competenza operativa 3.3: trattare adeguatamente la biancheria infetta		
Gli impiegati d'economia domestica trattano la biancheria infetta secondo le regole.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
	3.3.1 Spiegano le varie modalità di trattamento della biancheria infetta. (C2)	
3.3.2 Organizzano il trattamento della biancheria infetta e applicano le relative disposizioni per la sicurezza sul lavoro, la protezione della salute e degli standard igienici previsti a livello aziendale. (C3)	3.3.2 Spiegano il trattamento della biancheria infetta e le relative disposizioni per la sicurezza sul lavoro, per la protezione della salute e per i comuni standard igienici vigenti. (C2)	
	3.3.3 Spiegano le caratteristiche e gli ambiti d'applicazione dei disinfettanti. (C2)	

Campo di competenze operative 4: Composizione, preparazione e distribuzione dei menù

Un'alimentazione sana, un servizio adeguato e un ambiente curato sono fattori fondamentali per il benessere personale.

Nella composizione dei menù, oltre a principi alimentari generali, occorre considerare anche le specifiche necessità alimentari di persone appartenenti a vari gruppi d'età o affette da determinate patologie. I prodotti pronti o semilavorati forniscono un contributo importante alla preparazione delle pietanze.

La preparazione di determinate pietanze, il lavoro di distribuzione dei pasti e l'organizzazione di lavaggio richiedono un rispetto rigoroso delle prescrizioni legali relative all'igiene degli alimenti, alla sicurezza sul lavoro e alla protezione della salute, in modo particolare per ciò che riguarda le prescrizioni della singola azienda in merito alla garanzia della qualità e all'igiene. Per poter svolgere in maniera efficiente i compiti previsti è importante che gli impiegati d'economia domestica utilizzino le macchine e gli apparecchi in maniera corretta.

Gli aspetti legati allo sfruttamento razionale dell'energia e delle risorse infine, rivestono un ruolo fondamentale in tutta la catena, dalla produzione all'approvvigionamento di prodotti freschi fino alla pulizia delle macchine e degli apparecchi.

Competenza operativa 4.1: comporre menù per un'alimentazione sana

Gli impiegati d'economia domestica compongono e valutano il tipo di alimentazione idoneo alla clientela nel rispetto dei principi per un'alimentazione sana e con l'impiego di prodotti stagionali e di produzione locale.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
	4.1.1 Descrivono i singoli gruppi di alimenti in base alle sostanze nutritive. (C2)	
	4.1.2 Spiegano i compiti delle sostanze nutritive. (C2)	
	4.1.3 Spiegano la piramide alimentare. (C2)	
	4.1.4 Spiegano il fabbisogno di sostanze energetiche e nutritive di vari gruppi d'età e persone (p.es. professione, attività, stato di salute). (C2)	
	4.1.5 Compongono una dieta idonea per differenti gruppi di età e persone. (C3)	
	4.1.6 Compongono menù bilanciati per l'intera giornata per differenti gruppi di età e persone. (C3)	

	4.1.7 Spiegano i criteri della dieta in caso di malattie ricorrenti. (C2)	
	4.1.8 Spiegano l'impiego degli alimenti in base alla composizione e ai valori nutritivi riportati. (C2)	
	4.1.9 Elencano i principali prodotti freschi stagionali. (C1)	
	4.1.10 Spiegano perché a livello ecologico debbano essere impiegati principalmente prodotti stagionali e locali. (C2)	
<p>Competenza operativa 4.2: preparare le pietanze secondo le disposizioni</p> <p>Gli impiegati d'economia domestica preparano le pietanze tenendo conto delle prescrizioni legali e aziendali.</p>		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
	4.2.1 Spiegano i termini tecnici. (C2)	
4.2.2 Attuano i metodi di cottura definiti. (C3)	4.2.2 Spiegano i metodi di cottura definiti. (C2)	4.2.2 Attuano i metodi di cottura definiti. (C3)
4.2.3 Eseguono le tecniche di preparazione e taglio previsti. (C3)	4.2.3 Descrivono gli utensili da cucina e li classificano in base a determinate tecniche di taglio o di preparazione. (C2)	4.2.3 Eseguono le tecniche di preparazione e taglio previsti. (C3)
4.2.4 Pianificano la preparazione di pietanze. (C3)	4.2.4 Pianificano la preparazione di pietanze. (C3)	
4.2.5 Preparano una «mise en place» in base alla necessità. (C3)		4.2.5 Preparano una «mise en place» in base alla necessità. (C3)
4.2.6 Preparano le pietanze con l'impiego di prodotti freschi, pronti o semilavorati. (C3)		
4.2.7 Preparano le bevande previste. (C3)		

4.2.8 Rispettano le prescrizioni igieniche per la preparazione delle pietanze. (C3)	4.2.8 Spiegano le regole igieniche da rispettare per la preparazione delle pietanze. (C2)	4.2.8 Rispettano le prescrizioni igieniche per la preparazione delle pietanze. (C3)
4.2.9 Puliscono le macchine e gli apparecchi per la preparazione delle pietanze. (C3)		
	4.2.10 Spiegano gli effetti di un errato trattamento degli alimenti. (C2)	
4.2.11 Immagazzinano gli alimenti secondo le prescrizioni. (C3)		
	4.2.12 Spiegano il concetto di «convenience» e i vari livelli. (C2)	
4.2.13 Spiegano e osservano le disposizioni per la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute. (C3)	4.2.13 Spiegano le disposizioni per la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute. (C2)	4.2.13 Attuano le disposizioni per la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute. (C3)
<p>Competenza operativa 4.3: assicurare una distribuzione dei pasti conforme alle esigenze</p> <p>Gli impiegati d'economia domestica garantiscono una distribuzione dei pasti conforme alle esigenze e alle prescrizioni igieniche.</p>		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
	4.3.1 Spiegano i processi di lavoro nel sistema di distribuzione dei pasti. (C2)	
	4.3.2 Spiegano i vantaggi e gli svantaggi del sistema di distribuzione dei pasti. (C2)	
4.3.3 Spiegano le regole di servizio da rispettare nel sistema di distribuzione dei pasti. (C2)		
4.3.4 Eseguono i compiti relativi al sistema di distribuzione dei pasti. (C3)		

4.3.5 Utilizzano e puliscono le macchine e gli apparecchi utilizzati nel sistema di distribuzione dei pasti secondo le indicazioni del produttore. (C3)	4.3.5 Spiegano le macchine e gli apparecchi utilizzati nel sistema di distribuzione dei pasti. (C2)	
4.3.6 Rispettano le prescrizioni igieniche per la distribuzione dei pasti. (C3)	4.3.6 Spiegano le regole igieniche da rispettare nella la distribuzione dei pasti. (C2)	
4.3.7 Istruiscono i collaboratori sui processi di lavoro per garantire la regolare distribuzione dei pasti. (C5)		4.3.7 Istruiscono i collaboratori sui processi di lavoro per garantire la regolare distribuzione dei pasti. (C5)
<p>Competenza operativa 4.4: garantire lo svolgimento dei processi legati all'organizzazione di lavaggio</p> <p>Gli impiegati d'economia domestica garantiscono un'organizzazione di lavaggio funzionale e basata su principi d'igiene, nel rispetto degli aspetti ecologici ed ergonomici.</p>		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
4.4.1 Spiegano le fasi dei processi legati all'organizzazione di lavaggio e ne spiegano le differenze. (C2)	4.4.1 Spiegano le fasi dei processi legati all'organizzazione di lavaggio e ne spiegano le differenze. (C2)	
4.4.2 Eseguono i compiti legati all'organizzazione di lavaggio. (C3)		
4.4.3 Spiegano e utilizzano le macchine e gli apparecchi per l'organizzazione di lavaggio. (C3)	4.4.3 Spiegano le macchine e gli apparecchi per l'organizzazione di lavaggio. (C2)	4.4.3 Spiegano e utilizzano le macchine e gli apparecchi per l'organizzazione di lavaggio. (C3)
4.4.4 Puliscono le macchine e gli apparecchi dell'organizzazione di lavaggio secondo le indicazioni del produttore. (C3)		4.4.4 Puliscono le macchine e gli apparecchi dell'organizzazione di lavaggio secondo le indicazioni del produttore. (C3)
4.4.5 Rispettano le regole e le prescrizioni igieniche nell'organizzazione di lavaggio. (C3)	4.4.5 Spiegano le regole e le prescrizioni igieniche da osservare nell'organizzazione di lavaggio. (C2)	

4.4.6 Istruiscono i collaboratori per garantire il regolare svolgimento dell'organizzazione di lavaggio. (C5)		4.4.6 Istruiscono i collaboratori per garantire il regolare svolgimento dell'organizzazione di lavaggio. (C5)
	4.4.7 Spiegano quali sono i fattori ecologici ed economici da considerare nel dosaggio. (C2)	
4.4.8 Spiegano e rispettano le regole per lo smaltimento dei rifiuti e ne illustrano l'importanza. (C3)	4.4.8 Spiegano le regole per lo smaltimento dei rifiuti e ne illustrano l'importanza. (C2)	

<p>Campo di competenze operative 5: disbrigo di lavori amministrativi</p> <p>Gli impiegati d'economia domestica conoscono l'organizzazione aziendale necessaria al corretto svolgimento dei lavori di economia domestica.</p> <p>Per tutti i settori d'attività svolgono lavori amministrativi. La registrazione di dati e informazioni è fondamentale, e permettendone un corretto svolgimento contribuiscono alla garanzia della qualità.</p>		
<p>Competenza operativa 5.1: attuare in modo ottimale l'organizzazione aziendale</p> <p>Gli impiegati d'economia domestica garantiscono un'organizzazione ottimale dell'azienda in tutti i settori d'attività.</p>		
<p>Obiettivi di valutazione dell'azienda</p>	<p>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</p>	<p>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</p>
<p>5.1.1 Spiegano la costituzione e l'organizzazione della propria azienda. (C2)</p>	<p>5.1.1 Spiegano i concetti di «costituzione» e «organizzazione». (C2)</p>	
<p>5.1.2 Trasmettono le informazioni ai responsabili seguendo la via gerarchica. (C3)</p>	<p>5.1.2 Spiegano quali sono i diversi strumenti di comunicazione per la trasmissione delle informazioni. (C2)</p>	
<p>Competenza operativa 5.2: contribuire alla garanzia della qualità in azienda</p> <p>Gli impiegati d'economia domestica svolgono i compiti amministrativi contribuendo alla garanzia della qualità.</p>		
<p>Obiettivi di valutazione dell'azienda</p>	<p>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</p>	<p>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</p>
	<p>5.2.1 Spiegano il principio di garanzia della qualità. (C2)</p>	
<p>5.2.2 Spiegano e attuano la garanzia della qualità interna all'azienda nei vari settori d'attività. (C3)</p>	<p>5.2.2 Spiegano la garanzia della qualità nei vari settori d'attività. (C2)</p>	
<p>5.2.3 Forniscono la documentazione necessaria relativa alla garanzia della qualità aziendale. (C3)</p>		
<p>Competenza operativa 5.3: svolgere i lavori amministrativi</p> <p>Gli impiegati d'economia domestica eseguono lavori amministrativi in maniera scrupolosa ed efficiente.</p>		
<p>Obiettivi di valutazione dell'azienda</p>	<p>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</p>	<p>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</p>
<p>5.3.1 Utilizzano il PC per elaborare processi di lavoro, liste e formulari di controllo. (C3)</p>	<p>5.3.1 Utilizzano il PC per elaborare processi di lavoro, liste e formulari di controllo. (C3)</p>	

5.3.2 Redigono, utilizzando il PC, documenti aziendali basandosi su disposizioni e modelli. (C5)	5.3.2 Redigono, utilizzando il PC, documenti aziendali basandosi su disposizioni e modelli. (C5)	
5.3.3 Utilizzano in base alla situazione strumenti tecnici d'ausilio per l'ufficio. (C3)		
Competenza operativa 5.4: registrare dati a fini statistici Gli impiegati d'economia domestica comprendono e registrano scrupolosamente dati a fini statistici.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
5.4.1 Spiegano il senso e lo scopo delle statistiche aziendali. (C2)	5.4.1 Spiegano il senso e lo scopo delle statistiche aziendali. (C2)	
5.4.2 Aggiornano i dati statistici interni con l'impiego del PC. (C3)		
5.4.3 Deducano il tipo e la quantità delle prestazioni aziendali dai dati statici. (C4)		
Competenza operativa 5.5: preparare gli acquisiti di merce e gestire il magazzino Gli impiegati d'economia domestica svolgono con efficienza compiti amministrativi relativi all'acquisto di merce a alla gestione del magazzino.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
5.5.1 Spiegano il circuito per le merci nella propria azienda. (C2)	5.5.1 Spiegano il circuito delle merci in azienda. (C2)	
5.5.2 Illustrano i principi di gestione del magazzino e degli acquisti. (C2)	5.5.2 Illustrano i principi di gestione del magazzino e degli acquisti. (C2)	
5.5.3 Gestiscono il magazzino sulla base delle disposizioni per tutti i settori d'attività. (C3)		
5.5.4 Preparano gli ordini. (C3)		

Competenza operativa 5.6: registrare a livello amministrativo i servizi forniti		
Gli impiegati d'economia domestica eseguono lavori amministrativi relativi a un servizio fornito.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
	5.6.1 Spiegano i metodi di pagamento. (C2)	
5.6.2 Spiegano e utilizzano i sistemi di cassa impiegati nella propria azienda. (C3)	5.6.2 Spiegano i sistemi di cassa. (C2)	
5.6.3 Effettuano i conteggi utilizzando il sistema aziendale. (C3)	5.6.3 Effettuano i conteggi con l'uso del computer. (C3)	
	5.6.4 Spiegano i fondamenti per il calcolo dei prezzi e la definizione delle tariffe. (C2)	

Campo di competenze operative 6: promozione della propria salute e sostegno alla clientela

Gli impiegati d'economia domestica lavorano principalmente presso istituti del settore socio-sanitario dove hanno frequenti contatti con persone che hanno bisogno di assistenza. Per questo è molto importante che sappiano valutarne lo stato.

Gli impiegati d'economia domestica hanno un atteggiamento aperto e sicuro dato dalla consapevolezza della propria personalità, delle proprie possibilità e dei propri limiti.

Il lavoro all'interno di team interdisciplinari richiede un comportamento preciso nel proprio settore d'competenza e la conoscenza della terminologia tecnica utilizzata dal team.

Inoltre, nello svolgimento di tutte le attività, deve essere data particolare importanza alla tutela della propria salute fisica e psichica.

Competenza operativa 6.1: conoscere la propria personalità e agire di conseguenza

Gli impiegati d'economia domestica conoscono la propria personalità, le proprie possibilità e i propri limiti.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
	6.1.1 Riflettono sui propri punti forti e deboli e li illustrano per mezzo di esempi. (C4)	
	6.1.2 Valutano le proprie capacità con l'ausilio di strumenti idonei. (C4)	
	6.1.3 Spiegano con quali misure possono valorizzare i propri punti forti. (C2)	
	6.1.4 Spiegano le misure che possono minimizzare gli svantaggi legati ai propri punti deboli. (C2)	
	6.1.5 Valutano le proprie possibilità d'azione e i propri limiti. (C4)	
6.1.6 Agiscono in base alle proprie possibilità e ai propri limiti. (C5)		

Campo di competenza operativa 6.2: agire in modo oggettivo e cooperativo in un gruppo interdisciplinare

Gli impiegati d'economia domestica agiscono in maniera adeguata al loro contesto sociale e si integrano in modo mirato, pragmatico e cooperativo all'interno di un gruppo di lavoro interdisciplinare.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
6.2.1 Si integrano all'interno di un team di lavoro interdisciplinare e ne eseguono le varie attività in modo cooperativo. (C3)	6.2.1 Spiegano i compiti dei vari professionisti all'interno di un team di lavoro interdisciplinare. (C2)	
	6.2.2 Spiegano il loro contributo in seno all'azienda. (C2)	
6.2.3 Decidono, caso per caso, se un determinato compito spetta loro o a un altro membro del team. (C3)		
6.2.4 Trasmettono le informazioni importanti ad altri professionisti. (C3)	6.2.4 Spiegano le principali espressioni tecniche degli altri professionisti impiegati in azienda. (C2)	

Competenza operativa 6.3: prestare attenzione alla propria salute fisica e psichica e garantire la sicurezza sul lavoro

Gli impiegati d'economia domestica curano la propria salute fisica e psichica e attuano le disposizioni per la sicurezza sul lavoro.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
6.3.1 Illustrano i possibili pericoli per la propria persona o per terzi in seno all'azienda. (C2)		
6.3.2 Attuano le misure legali e aziendali per la sicurezza sul lavoro, la protezione della salute e l'igiene personale. (C3)	6.3.2 Spiegano le misure per la sicurezza sul lavoro, la protezione della salute e l'igiene personale. (C2)	6.3.2 Deducono le misure per la sicurezza sul lavoro, la protezione della salute e l'igiene personale. (C5)
	6.3.3 Spiegano le situazioni di stress psichico. (C2)	
6.3.4 Attuano misure idonee per limitare le situazioni di stress psichico. (C3)	6.3.4 Spiegano le misure idonee per limitare le situazioni di stress psichico. (C2)	

Competenza operativa 6.4: fornire un sostegno adeguato alla clientela		
<p>Gli impiegati d'economia domestica individuano le necessità delle persone che hanno bisogno di assistenza e forniscono un sostegno adeguato alla clientela nel proprio settore di lavoro.</p>		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
	6.4.1 Descrivono le principali fasi della vita e dello sviluppo umano. (C2)	
6.4.2 Comunicano con persone malate e con disabilità in modo adeguato alla situazione. (C3)	6.4.2 Spiegano come le malattie indicate limitino la capacità di comunicazione. (C2)	
6.4.3 Deduccono i desideri e le necessità della persone con limitate capacità di comunicazione (C4)		
6.4.4 Descrivono i cambiamenti corporei, comportamentali e della sfera sociale tipici generati da determinate malattie. (C2)	6.4.4 Descrivono i cambiamenti corporei, comportamentali e della sfera sociale tipici generati da determinate malattie. (C2)	
6.4.5 Applicano determinati principi comunicativi nel relazionarsi con persone che hanno bisogno di assistenza. (C3)	6.4.5 Spiegano i principi comunicativi utilizzati nel relazionarsi con persone che hanno bisogno di assistenza. (C2)	6.4.5 Spiegano i principi comunicativi utilizzati nel relazionarsi con persone che hanno bisogno di assistenza. (C2)
6.4.6 Forniscono un aiuto quotidiano alla clientela. (C3)		6.4.6 Forniscono un aiuto quotidiano alla clientela. (C3)
Competenza operativa 6.5: agire correttamente in situazioni d'emergenza		
<p>Gli impiegati d'economia domestica agiscono correttamente in situazioni d'emergenza.</p>		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
6.5.1 Forniscono un primo soccorso sul posto di lavoro. (C3)	6.5.1 Descrivono le misure di primo soccorso. (C2)	6.5.1 Applicano le nozioni di base di primo soccorso. (C3)
6.5.2 Agiscono in situazioni d'emergenza secondo le procedure aziendali. (C3)	6.5.2 Descrivono le situazioni d'emergenza. (C2)	

Approvazione ed entrata in vigore

Il presente piano di formazione entra in vigore il 01 gennaio 2016.

Lucerna, 31 agosto 2015

OML Economia domestica Svizzera

La presidente

La direttrice

sig.
Susanne Oberholzer

sig.
Elvira Schwegler

Il presente piano di formazione viene approvato dalla Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione ai sensi dell'articolo 9 capoverso 1 dell'ordinanza del 10 settembre 2015 sulla formazione professionale di base di impiegata/impiegato d'economia domestica AFC.

Berna, 10 settembre 2015

Segreteria di Stato per la formazione,
la ricerca e l'innovazione

sig.
Jean-Pascal Lüthi
Capodivisione Formazione professionale di base e maturità

Allegato 1: Elenco degli strumenti per promuovere la qualità della formazione professionale di base

Documento	Fonte di riferimento
Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base Impiegata d'economia domestica AFC/Impiegato d'economia domestica AFC del 10 settembre 2015	<i>Versione elettronica</i> Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (www.sbfi.admin.ch/bvz/berufe) <i>Versione cartacea</i> Ufficio federale delle costruzioni e della logistica (www.bundespublikationen.admin.ch)
Piano di formazione relativo all'ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base di impiegata d'economia domestica AFC/impiegato d'economia domestica AFC del 10 settembre 2015	OML Economia Domestica Svizzera www.oml-ec.ch
Documentazione dell'apprendimento	OML Economia Domestica Svizzera www.oml-ec.ch
Rapporto di formazione	Modello SDBB CSFO, Formazione.prof – Il portale della formazione professionale www.oda.berufsbildung.ch/dyn/3948.aspx
Disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale, incluso allegato (griglia di valutazione ed eventuale documentazione delle prestazioni nei corsi interaziendali e/o nella formazione professionale pratica)	OML Economia Domestica Svizzera www.oml-ec.ch
Programma di formazione per le aziende formatrici	OML Economia Domestica Svizzera www.oml-ec.ch
Programma d'insegnamento per le scuole professionali	OML Economia Domestica Svizzera www.oml-ec.ch
Programma d'insegnamento per i corsi interaziendali	OML Economia Domestica Svizzera www.oml-ec.ch
Documentazione della formazione di base in azienda	Modello SDBB CSFO, www.oda.berufsbildung.ch/dyn/19482.aspx
Equipaggiamento minimo delle aziende formatrici	OML Economia Domestica Svizzera www.oml-ec.ch
Regolamento della Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità	OML Economia Domestica Svizzera www.oml-ec.ch

Allegato 2:

Misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute

L'articolo 4 capoverso 1 dell'ordinanza del 28 settembre 2007 sulla protezione dei giovani lavoratori (OLL 5; RS 822.115) proibisce in generale lo svolgimento di lavori pericolosi da parte dei giovani. Per lavori pericolosi si intendono tutti i lavori che per la loro natura o per le condizioni nelle quali vengono eseguiti possono pregiudicare la salute, l'educazione, la formazione e la sicurezza dei giovani come anche il loro sviluppo psicofisico. In deroga all'articolo 4 capoverso 1 OLL 5 le persone in formazione a partire dai 15 anni possono essere impiegate in conformità con il loro stato di formazione per i lavori pericolosi definiti nell'articolo 5 capoverso 4 dell'ordinanza in materia di formazione di impiegata d'economia domestica AFC/impiegato d'economia domestica AFC e nell'allegato I della Direttiva CFSL 6508, purché l'azienda di tirocinio osservi le seguenti misure di accompagnamento.

L'allegato 2 verrà pubblicato separatamente dopo essere stato approvato dalla SEFRI.

Glossario (* vedi *Lessico della formazione professionale, 3ª edizione rivista e aggiornata 2013, CSFO, Berna, www.less.formazioneprof.ch*)

Azienda di tirocinio*

Nel sistema duale della formazione professionale, l'azienda di tirocinio è un'azienda di produzione o di servizi in cui avviene la formazione pratica professionale. A tale scopo le aziende devono disporre di un'autorizzazione a formare rilasciata dall'autorità cantonale competente.

Campo di qualificazione*

Nell'ordinanza sulla formazione professionale di base si distinguono tre campi di qualificazione: lavoro pratico, conoscenze professionali e cultura generale.

- **Lavoro pratico:** esistono due tipi di lavoro pratico: il lavoro pratico individuale (LPI) e il lavoro pratico prestabilito (LPP).
- **Conoscenze professionali:** l'esame delle conoscenze professionali è la parte teorica/scolastica dell'esame finale. La persona in formazione deve presentarsi a un esame scritto o a un esame scritto e orale. In casi motivati l'insegnamento e l'esame della cultura generale possono essere integrati nelle conoscenze professionali.
- **Cultura generale:** questo campo di qualificazione è composto dalla nota scolastica di cultura generale, dal lavoro d'approfondimento e dall'esame finale per la formazione professionale di base triennale e quadriennale. Se l'insegnamento della cultura generale avviene in modo integrato, viene valutato congiuntamente alle conoscenze professionali.

Campo di competenze operative

I comportamenti professionali, ovvero quelle attività che richiedono competenze simili o che appartengono a un processo lavorativo simile, vengono raggruppati in campi di competenze operative.

Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità (Commissione SP&Q)

Ogni ordinanza sulla formazione professionale di base definisce nella sezione 10 una Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità per la rispettiva professione o il rispettivo campo professionale.

La Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità è un organo strategico composto dai partner con funzione di vigilanza, nonché un organismo orientato verso il futuro teso a garantire la qualità ai sensi dell'articolo 8 LFPr.

Competenza operativa

La competenza operativa si esplica nella capacità di riuscire a gestire una situazione professionale concreta. Per farlo un professionista competente applica autonomamente una combinazione specifica di conoscenze, abilità e comportamenti. Durante la formazione le persone in formazione acquisiscono la necessaria competenza professionale, metodologica, sociale e personale relativa a ogni competenza operativa.

Corso interaziendale (CI)*

I corsi interaziendali servono a trasmettere e a fare acquisire capacità pratiche fondamentali. Essi completano la pratica professionale e la formazione scolastica.

Documentazione dell'apprendimento*

La documentazione dell'apprendimento è uno strumento che promuove la qualità della formazione professionale pratica. La persona in formazione aggiorna autonomamente la propria documentazione menzionando i principali lavori e le competenze operative da acquisire. Grazie alla documentazione, il formatore può vedere i progressi nella formazione e l'impegno personale dimostrato dalla persona in formazione.

Insegnamento delle conoscenze professionali

Con l'insegnamento delle conoscenze professionali nella scuola professionale la persona in formazione acquisisce alcune qualifiche specifiche. Obiettivi ed esigenze sono stabiliti nel piano di formazione. Le 6 note semestrali relative all'insegnamento professionale confluiscono, sotto forma di nota relativa all'insegnamento professionale o di nota dei luoghi di formazione, nel calcolo della nota complessiva della procedura di qualificazione.

Lavoro pratico individuale (LPI)

Il LPI è una delle due opzioni di verifica delle competenze acquisite nel campo di qualificazione «lavoro pratico». L'esame si svolge nell'azienda di tirocinio sulla base di un mandato aziendale. Il LPI è disciplinato per ogni professione dalle «Disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale».

Lavoro pratico prestabilito (LPP)*

Il lavoro pratico prestabilito è l'alternativa al lavoro pratico individuale e viene controllato dai periti d'esame durante tutto lo svolgimento del lavoro. Per tutte le persone in formazione valgono le opzioni d'esame e la durata d'esame prevista dal piano di formazione.

Luoghi di formazione*

Il punto di forza della formazione professionale duale sta nella sua stretta relazione con il mondo del lavoro, che si riflette nei tre luoghi di formazione che impartiscono la formazione professionale di base: l'azienda di tirocinio, la scuola professionale e i corsi interaziendali.

Obiettivi di valutazione

Gli obiettivi di valutazione concretizzano la competenza operativa e tengono conto delle esigenze attuali legate agli sviluppi economici e sociali. Gli obiettivi di valutazione sono armonizzati tra loro per favorire la cooperazione tra i luoghi di formazione. Solitamente aziende di tirocinio, scuole professionali e corsi interaziendali hanno obiettivi diversi, la cui formulazione può però essere identica, ad esempio per quanto concerne la sicurezza sul lavoro, la protezione della salute o le attività manuali.

Obiettivi ed esigenze della formazione professionale di base

Gli obiettivi e le esigenze della formazione professionale di base sono stabiliti nell'ofor e nel piano di formazione. All'interno di quest'ultimo sono articolati in campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione per i tre luoghi di formazione (azienda di tirocinio, scuola professionale e corsi interaziendali).

Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione; ofor)

Ogni ofor disciplina nel dettaglio i seguenti aspetti: contenuto e durata della formazione professionale di base, obiettivi ed esigenze della formazione professionale pratica e della formazione scolastica, ampiezza dei contenuti della formazione e loro ripartizione tra i luoghi di formazione, procedure di qualificazione, attestazioni e titoli. Normalmente, l'oml chiede alla SEFRI di emanare un'ofor e la redige congiuntamente con i Cantoni e la Confederazione. L'entrata in vigore di un'ofor è stabilita d'intesa fra i partner, mentre l'emanazione spetta alla SEFRI

Organizzazione del mondo del lavoro (oml)*

L'espressione collettiva «organizzazioni del mondo del lavoro» può indicare le parti sociali, le associazioni professionali e le altre organizzazioni competenti, nonché gli operatori della formazione professionale. L'oml competente per una data professione definisce i contenuti della formazione, organizza la formazione professionale di base e istituisce l'organo responsabile dei corsi interaziendali.

Partenariato*

La formazione professionale è compito comune di Confederazione, Cantoni e organizzazioni del mondo del lavoro. I tre partner uniscono i loro sforzi per garantire una formazione professionale di qualità e un numero sufficiente di posti di tirocinio.

Persona in formazione*

È considerata persona in formazione chi ha concluso le scuole dell'obbligo e ha stipulato un contratto di tirocinio per apprendere una professione secondo le disposizioni dell'ordinanza sulla formazione professionale di base.

Piano di formazione

Il piano di formazione integra l'ordinanza sulla formazione professionale di base e contiene, oltre ai fondamenti pedagogico-professionali, il profilo di qualificazione, le competenze operative raggruppate nei relativi campi e gli obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione. Il contenuto del piano di formazione è di responsabilità dell'oml nazionale. Il piano di formazione viene emanato dall'oml e ap

provato dalla SEFRI.

Procedura di qualificazione (PQ)*

L'espressione «procedura di qualificazione» è utilizzata per designare tutte le procedure che permettono di stabilire se una persona possiede le competenze definite nella rispettiva ordinanza sulla formazione professionale di base.

Profilo di qualificazione

Il profilo di qualificazione descrive le competenze operative che una persona in formazione deve possedere alla fine della formazione. Il profilo di qualificazione viene redatto in base al profilo delle attività e funge da base per l'elaborazione del piano di formazione.

Quadro europeo delle qualifiche (QEQ)

Il Quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente (QEQ) punta a rendere comparabili a livello europeo le qualifiche e le competenze professionali. Al fine di mettere in relazione le diverse qualifiche nazionali con il QEQ e di confrontarle con quelle di altri Stati europei, ogni Paese sviluppa un proprio Quadro nazionale delle qualifiche (QNQ).

Quadro nazionale per la formazione professionale (QNQ formazione professionale)

Scopo del Quadro nazionale delle qualifiche è garantire la trasparenza e la comparabilità dei titoli della formazione professionale a livello nazionale e internazionale e promuovere in questo modo la mobilità sul mercato del lavoro. Il Quadro delle qualifiche prevede otto livelli, ognuno dei quali include le tre categorie di valutazione «conoscenze», «abilità» e «competenze». Ogni titolo della formazione professionale di base è accompagnato da un supplemento standard al certificato.

Rapporto di formazione*

Con il rapporto di formazione si documenta la verifica periodica dell'apprendimento svolto in azienda. Il rapporto viene compilato durante un colloquio che avviene tra formatore e persona in formazione.

Responsabili della formazione professionale*

Con il termine «responsabili della formazione professionale» si intendono tutti gli specialisti che durante la formazione professionale di base impartiscono alle persone in formazione una parte della formazione pratica o scolastica: formatori attivi nelle aziende di tirocinio, formatori attivi nei corsi interaziendali, docenti della formazione scolastica, periti d'esame.

Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI)

In collaborazione con i partner (Cantoni e oml), la SEFRI ha il compito di assicurare la qualità e il costante sviluppo dell'intero sistema della formazione professionale. La SEFRI inoltre provvede alla comparabilità e alla trasparenza delle offerte formative in tutta la Svizzera.

Ulteriori approfondimenti sulle competenze operative

Le quattro dimensioni delle competenze operative includono elementi specifici della professione, tra cui:

1. Competenza professionale

Le competenze professionali comprendono:

- la conoscenza di espressioni specialistiche (linguaggio tecnico), standard (di qualità), elementi, sistemi e della loro importanza nelle situazioni di lavoro;
- la conoscenza di metodi, procedimenti, strumenti di lavoro e materiali specifici e del loro utilizzo appropriato;
- la conoscenza di rischi e pericoli e delle relative misure precauzionali, preventive e di protezione, nonché la consapevolezza delle responsabilità connesse.

2. Competenza metodologica

Le competenze metodologiche permettono agli Impiegati d'economia domestica di pianificare e svolgere con razionalità l'attività lavorativa, di utilizzare in modo appropriato gli strumenti d'ausilio, e di affrontare e risolvere in modo mirato e ponderato le molteplici situazioni professionali e i vari problemi.

2.1 Tecniche di lavoro

Gli impiegati d'economia domestica pianificano le fasi lavorative e lavorano in modo efficiente. Adottano le prescrizioni igieniche e osservano le possibilità e le misure utili per garantire la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute. Valutano e controllano le fasi di lavoro in maniera sistematica.

2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo

Gli impiegati d'economia domestica conoscono e utilizzano i metodi utili per visualizzare la propria attività in concomitanza con le altre attività svolte dall'azienda. Sono consapevoli degli effetti prodotti dalla loro attività su tutte le persone coinvolte e sul successo dell'azienda e agiscono di conseguenza.

2.3 Modo di pensare e agire improntato alla qualità

Gli impiegati d'economia domestica sono consapevoli dell'importanza di garantire la qualità nella propria azienda. Osservano un comportamento idoneo a garantire le prescrizioni e i requisiti di qualità previsti in ogni loro settore d'attività.

2.4 Strategie d'informazione e di comunicazione

Gli impiegati d'economia domestica usano gli strumenti di comunicazione aziendale per ricevere e trasmettere informazioni. Contribuiscono a ottimizzare il flusso d'informazioni all'interno dell'azienda. Si procurano autonomamente le informazioni e le impiegano nell'interesse della clientela e dell'azienda.

2.5 Strategie di apprendimento

Gli impiegati d'economia domestica riflettono sul metodo di lavoro da loro adottato adeguandolo a seconda delle situazioni e dei problemi. Adottano strategie d'apprendimento che permettono loro di apprendere e lavorare con efficienza e motivazione.

2.6 Metodi di consulenza

Gli impiegati d'economia domestica sono in grado di comprendere le necessità e le esigenze della clientela e di soddisfarle consigliandola in merito alle offerte di servizi promosse dall'azienda.

2.7 Modo di pensare innovativo

Gli impiegati d'economia domestica contribuiscono alla risoluzione di problemi con idee innovative. Sono attenti e aperti alle novità e alle tendenze nell'ambito dell'economia domestica.

2.8 Tecniche di presentazione

Gli impiegati d'economia domestica conoscono e padroneggiano le tecniche e i mezzi di presentazione e li impiegano in modo adeguato alla situazione a vantaggio dell'azienda e dell'economia domestica.

2.9 Capacità di transfer

Gli impiegati d'economia domestica individuano i punti in comune e le differenze tra varie aziende. Riflettono sulle differenze e sono in grado di adattare i propri metodi e le proprie tecniche di lavoro alle varie tipologie di organizzazione aziendale.

2.10 Comportamento ecologico

Gli impiegati d'economia domestica osservano per tutte le attività svolte le direttive e le raccomandazioni per un lavoro ecologico e sostenibile.

2.11 Comportamento economico

Il comportamento economico è la base del successo aziendale. Gli impiegati d'economia domestica sono consapevoli del costo di materie prime, materiali, strumenti, impianti e attrezzature ed eseguono i compiti loro assegnati con efficienza e sicurezza.

3. Competenze sociali

Le competenze sociali consentono agli impiegati d'economia domestica di creare relazioni interpersonali e di affrontare con sicurezza le sfide comunicative e le situazioni presenti all'interno del team.

3.1 Capacità di comunicare

Gli impiegati d'economia domestica conoscono e applicano le regole della comunicazione. Contribuiscono a creare un'atmosfera gradevole all'interno dell'azienda. Osservano il segreto professionale.

3.2 Capacità di gestire i conflitti

Gli impiegati d'economia domestica difendono il proprio punto di vista, sono in grado di argomentare in maniera professionale e contribuiscono alla ricerca di soluzioni costruttive.

3.3 Capacità di lavorare in gruppo

Gli impiegati d'economia domestica sono in grado di lavorare all'interno di gruppi interdisciplinari.

3.4 Modo di pensare e agire improntato alla clientela

Gli impiegati d'economia domestica orientano la propria attività lavorativa alla soddisfazione delle necessità della clientela contribuendo a renderne più gradevole la quotidianità.

4. Competenze personali

Gli impiegati d'economia domestica rafforzano la propria personalità e lavorano al proprio sviluppo personale.

4.1 Autonomia e senso di responsabilità

Gli impiegati d'economia domestica sono corresponsabili dei processi aziendali. Sono quindi pronti ad assumere decisioni nel quadro delle loro competenze e si assumono la responsabilità del proprio comportamento.

4.2 Resistenza

Gli impiegati d'economia domestica, durante lo svolgimento dell'attività lavorativa, vivono situazioni di stress fisico e psichico. Sono in grado di gestire lo stress e di eseguire i compiti loro assegnati con calma e ponderazione. In presenza di situazioni critiche riescono a mantenere la visione d'insieme e, in caso di necessità, richiedono il supporto necessario.

4.3 Forme comportamentali

Gli impiegati d'economia domestica conoscono e applicano le regole tipiche delle forme comportamentali. Si comportano in maniera affidabile, gentile e cordiale.

4.4 Apprendimento permanente

Gli impiegati d'economia domestica sono consapevoli che il proprio ambiente di lavoro è soggetto a rapide mutazioni. Curano costantemente il proprio aggiornamento e sono aperti alle novità, aumentando in tal modo le proprie possibilità sul mercato del lavoro.