



Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base

**Impiegata del settore alberghiero-economia domestica /
Impiegato del settore alberghiero-economia domestica
con attestato federale di capacità (AFC)**

del 6 luglio 2023

78404 **Impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC /
Impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC
Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ /
Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ
Gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC**

*La Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI),
visto l'articolo 19 della legge del 13 dicembre 2002¹ sulla formazione professionale;
visto l'articolo 12 dell'ordinanza del 19 novembre 2003²
sulla formazione professionale (OFPr);
visto l'articolo 4 capoverso 4 dell'ordinanza del 28 settembre 2007³
sulla protezione dei giovani lavoratori (OLL 5),
ordina:*

Sezione 1: Oggetto, orientamenti e durata

Art. 1 Profilo professionale e orientamenti

¹ Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica con attestato federale di capacità (AFC) svolgono in particolare le attività seguenti e si contraddistinguono per le conoscenze, capacità e attitudini sotto indicate:

- a. assistono gli ospiti e i clienti nelle strutture ricettive, nelle organizzazioni sanitarie o in altre imprese e si adoperano per il loro benessere;
- b. lavorano nel settore della ristorazione e si occupano dell'accoglienza di ospiti e clienti;

RS 412.101.222.41

- ¹ RS 412.10
- ² RS 412.101
- ³ RS 822.115

- c. svolgono lavori e compiti di pulizia e manutenzione della struttura, di lavanderia, di organizzazione e di logistica;
- d. forniscono servizi, lavorano in modo orientato alle esigenze di ospiti e clienti e sono in grado di comunicare in una seconda lingua nazionale o in inglese;
- e. tengono conto dei requisiti aziendali, lavorano per lo più in modo indipendente ma anche in team;
- f. applicano i principi di igiene, di sicurezza sul lavoro e di protezione della salute.

² La professione di impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC prevede gli orientamenti seguenti:

- a. settore alberghiero;
- b. economia domestica.

³ L'orientamento è riportato nel contratto di tirocinio.

Art. 2 Durata e inizio

¹ La formazione professionale di base dura tre anni.

² Ai titolari del certificato federale di formazione pratica di addetto del settore alberghiero-economia domestica è convalidato il primo anno della formazione professionale di base.

³ L'inizio della formazione professionale di base segue il calendario della relativa scuola professionale.

Sezione 2: Obiettivi ed esigenze

Art. 3 Principi

¹ Gli obiettivi e le esigenze della formazione professionale di base sono espressi sotto forma di competenze operative raggruppate nei relativi campi.

² Tutti i luoghi di formazione collaborano allo sviluppo delle competenze operative. Essi coordinano i contenuti della formazione e delle procedure di qualificazione.

Art. 4 Competenze operative

¹ La formazione prevede, nei campi di competenze operative sotto indicati, le competenze operative seguenti:

- a. immagine e comunicazione:
 1. curare la propria immagine nel settore alberghiero e dell'economia domestica,
 2. consigliare e assistere ospiti e clienti nel settore alberghiero e dell'economia domestica,
 3. accogliere e gestire i feedback di ospiti e clienti nel settore alberghiero e dell'economia domestica,
 4. implementare attività di promozione delle vendite per offerte ed eventi nel campo della gastronomia,
 5. trattare prenotazioni, arrivi e partenze di ospiti e clienti,
 6. assistere ospiti e clienti con esigenze particolari;
- b. servizio di bevande e pietanze:
 1. ordinare e preparare bevande e pietanze,
 2. consigliare, prendere l'ordinazione e servire bevande e pietanze,
 3. utilizzare e pulire macchine e apparecchiature necessarie per preparare bevande e pietanze e provvedere alla loro manutenzione,
 4. organizzare e svolgere il processo di lavaggio delle stoviglie;
- c. pulizia e allestimento di ambienti:
 1. preparare e allestire ambienti nel settore alberghiero e dell'economia domestica,
 2. pulire ambienti e arredamenti nel settore alberghiero e dell'economia domestica,
 3. utilizzare macchine e apparecchiature per la pulizia e provvedere alla loro manutenzione;
- d. cura della biancheria:
 1. trattare la biancheria aziendale e dei clienti nel ciclo della biancheria,
 2. utilizzare e pulire macchine e apparecchiature della lavanderia e provvedere alla loro manutenzione;
- e. organizzazione e implementazione delle procedure aziendali:
 1. implementare e ottimizzare i processi organizzativi nel settore alberghiero e dell'economia domestica,
 2. difendere gli interessi del settore alberghiero e dell'economia domestica nei team interdisciplinari,
 3. gestire derrate alimentari e merce nel settore alberghiero e dell'economia domestica,
 4. allestire e ottimizzare documenti per la garanzia della qualità,

5. istruire collaboratori nel settore alberghiero e dell'economia domestica,
6. gestire situazioni rilevanti per la sicurezza e la salute.

² Nei campi di competenze operative di cui al capoverso 1 le competenze operative sono obbligatorie per tutte le persone in formazione. Lo sviluppo nell'azienda di tirocinio delle competenze operative si basa sui rispettivi obiettivi di valutazione fissati nel piano di formazione e varia a seconda dell'orientamento.

Sezione 3: Sicurezza sul lavoro, protezione della salute, protezione dell'ambiente e sviluppo sostenibile

Art. 5

¹ All'inizio e durante la formazione, gli operatori forniscono e spiegano alle persone in formazione le prescrizioni e le raccomandazioni relative alla sicurezza sul lavoro e alla protezione della salute e alla protezione dell'ambiente, in particolare quelle relative alla comunicazione dei pericoli e della sicurezza in questi tre ambiti.

² Dette prescrizioni e raccomandazioni sono fornite in tutti i luoghi di formazione e considerate nelle procedure di qualificazione.

³ Gli aspetti specifici della professione inerenti allo sviluppo sostenibile sono trasmessi in tutti i luoghi di formazione.

⁴ In deroga all'articolo 4 capoverso 1 OLL 5 e secondo le prescrizioni dell'articolo 4 capoverso 4 OLL 5 è ammesso l'impiego di persone in formazione in conformità con il loro stato di formazione per le attività elencate nell'allegato 2 del piano di formazione.

⁵ L'impiego di persone in formazione secondo il capoverso 4 presuppone che dette persone siano formate, istruite e sorvegliate in maniera adeguata al più elevato pericolo d'infortunio; tali precauzioni particolari sono fissate nell'allegato 2 del piano di formazione sotto forma di misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute.

Sezione 4: Durata della formazione in ciascun luogo di formazione e lingua d'insegnamento

Art. 6 Formazione professionale pratica

La formazione professionale pratica in azienda comprende in media quattro giornate alla settimana per tutta la durata della formazione professionale di base.

Art. 7 Scuola professionale

¹ L'insegnamento obbligatorio presso la scuola professionale comprende 1080 lezioni. Dette lezioni sono suddivise secondo la tabella seguente:

Insegnamento	1° anno	2° anno	3° anno	Totale
a. Conoscenze professionali				
– Immagine e comunicazione	30	50	100	180
– Servizio di bevande e pietanze	20	60	–	80
– Pulizia e allestimento di ambienti	60	40	30	130
– Cura della biancheria	60	–	30	90
– Organizzazione e implementazione delle procedure aziendali	30	50	40	120
Totale conoscenze professionali	200	200	200	600
b. Cultura generale	120	120	120	360
c. Educazione fisica	40	40	40	120
Totale delle lezioni	360	360	360	1080

² Nell'insegnamento delle conoscenze professionali, lo sviluppo delle competenze di un'altra lingua nazionale o d'inglese richieste dal profilo professionale avviene nel campo di competenze operative di cui all'articolo 4 capoverso 1 lettera a durante 40 lezioni nel 2° anno e 40 lezioni nel 3° anno di formazione.

³ D'intesa con le autorità cantonali e le organizzazioni del mondo del lavoro competenti sono ammessi spostamenti minimi di lezioni da un anno di formazione all'altro in un campo di competenze operative. Deve essere comunque garantito il raggiungimento degli obiettivi di formazione prestabiliti.

⁴ Per gli insegnamenti di cultura generale fa stato l'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006⁴ sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base.

⁵ La lingua d'insegnamento è la lingua nazionale del luogo in cui si trova la scuola professionale. Oltre a questa lingua, i Cantoni possono autorizzare altre lingue d'insegnamento.

⁶ È raccomandato l'insegnamento bilingue nella lingua nazionale locale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.

Art. 8 Corsi interaziendali

¹ I corsi interaziendali comprendono 19 giornate di otto ore.

⁴ RS 412.101.241

² Le giornate e i contenuti sono ripartiti in cinque corsi come segue:

Anno	Corsi	Campo di competenze operative	Num. giorni
1	1	Immagine e comunicazione Pulizia e allestimento di ambienti Cura della biancheria Organizzazione e implementazione delle procedure aziendali	3 giorni
1	2	Immagine e comunicazione Servizio di bevande e pietanze Organizzazione e implementazione delle procedure aziendali	4 giorni
2	3	Pulizia e allestimento di ambienti Cura della biancheria Organizzazione e implementazione delle procedure aziendali	4 giorni
2	4	Immagine e comunicazione Servizio di bevande e pietanze Organizzazione e implementazione delle procedure aziendali	4 giorni
3	5	Immagine e comunicazione Servizio di bevande e pietanze Pulizia e allestimento di ambienti Cura della biancheria Organizzazione e implementazione delle procedure aziendali	4 giorni
Totale			19 giorni

³ Nell'ultimo semestre della formazione professionale di base non si possono svolgere corsi interaziendali.

Sezione 5: Piano di formazione

Art. 9

¹ All'entrata in vigore della presente ordinanza è disponibile un piano di formazione⁵ delle competenti organizzazioni del mondo del lavoro.

² Il piano di formazione:

- a. contiene il profilo di qualificazione, che comprende:
 1. il profilo professionale,
 2. la tabella delle competenze operative e dei relativi campi,
 3. il livello richiesto per la professione;
- b. precisa i contenuti della formazione di base e le disposizioni relative alla sicurezza sul lavoro e alla protezione della salute e dell'ambiente;
- c. determina quali competenze operative sono trasmesse e apprese in ciascun luogo di formazione.

⁵ Il piano del 6 luglio 2023 è disponibile sul sito SEFRI nell'elenco delle professioni: www.bvz.admin.ch > Professioni A–Z.

³ Al piano di formazione è allegato l'elenco degli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità, con indicazione dell'ente presso cui possono essere ottenuti.

Sezione 6: Requisiti per i formatori e numero massimo di persone in formazione in azienda

Art. 10 Requisiti professionali richiesti ai formatori

Il formatore soddisfa i requisiti professionali se possiede una delle qualifiche seguenti:

- a. attestato federale di capacità di impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC e almeno due anni di esperienza professionale nel campo d'insegnamento;
- b. attestato federale di capacità di impiegato d'economia domestica AFC e almeno due anni di esperienza professionale nel campo d'insegnamento;
- c. impiegato di economia domestica collettiva qualificato e almeno due anni di esperienza professionale nel campo d'insegnamento;
- d. attestato federale di capacità di impiegato d'albergo AFC con almeno due anni di pratica professionale nel campo d'insegnamento;
- e. assistente d'albergo qualificato con almeno due anni di esperienza professionale nel campo dell'insegnamento;
- f. assistente d'albergo e di ristorazione qualificato con almeno due anni di esperienza professionale nel campo d'insegnamento;
- g. attestato federale di capacità in una professione affine con le necessarie conoscenze professionali nel campo di attività dell'impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC e almeno tre anni di esperienza professionale nel campo d'insegnamento;
- h. titolo della formazione professionale superiore in ambito pertinente e almeno due anni di esperienza professionale nel campo d'insegnamento.

Art. 11 Numero massimo di persone in formazione in azienda

¹ Nelle aziende che impiegano un formatore all'80 per cento o due formatori ciascuno almeno al 60 per cento può svolgere il tirocinio una persona in formazione.

² Per ogni altro specialista impiegato all'80 per cento o per ogni due specialisti in più impiegati ciascuno almeno al 60 per cento può svolgere il tirocinio una persona in formazione in più.

³ È considerato specialista il titolare di un attestato federale di capacità, di un certificato federale di formazione pratica o di una qualifica equivalente nel campo della persona in formazione.

⁴ Nelle aziende che possono impiegare soltanto una persona in formazione una seconda persona può iniziare il tirocinio quando la prima inizia l'ultimo anno della formazione professionale di base.

⁵ In casi particolari l'autorità cantonale può autorizzare un numero maggiore di persone in formazione nelle aziende che da più anni svolgono la loro funzione di formazione con risultati particolarmente positivi.

⁶ L'azienda pianifica gli orari lavorativi dei formatori e degli specialisti affinché, durante la pratica professionale, la persona in formazione possa essere seguita da un formatore o da uno specialista.

Sezione 7: Documentazione dell'apprendimento, rapporto di formazione e documentazione delle prestazioni

Art. 12 Documentazione dell'apprendimento

¹ Nel corso della formazione professionale pratica la persona in formazione tiene una documentazione dell'apprendimento in cui annota regolarmente i principali lavori eseguiti in relazione alle competenze operative da acquisire.

² Almeno una volta al semestre il formatore controlla e firma la documentazione dell'apprendimento e la discute con la persona in formazione.

Art. 13 Rapporto di formazione

¹ Alla fine di ogni semestre, il formatore rileva in un rapporto il livello raggiunto dalla persona in formazione. A tal fine si basa sulle prestazioni nella formazione professionale pratica e sui resoconti delle prestazioni nella scuola professionale e nei corsi interaziendali. Discute il rapporto con la persona in formazione.

² Se necessario, il formatore e la persona in formazione concordano misure per il raggiungimento degli obiettivi di formazione e fissano apposite scadenze. Le decisioni prese e le misure concordate sono annotate per iscritto.

³ Dopo la scadenza prefissata il formatore verifica l'efficacia delle misure concordate e ne riporta l'esito nel successivo rapporto di formazione.

⁴ Se nonostante le misure concordate gli obiettivi non sono raggiunti o se è a rischio il buon esito della formazione, il formatore lo comunica per iscritto alle parti contraenti e all'autorità cantonale.

Art. 14 Documentazione delle prestazioni nella scuola professionale

La scuola professionale documenta le prestazioni della persona in formazione nei campi di competenze operative in cui è svolto l'insegnamento e nella cultura generale e le consegna una pagella alla fine di ogni semestre.

Art. 15 Documentazione delle prestazioni nei corsi interaziendali

Gli operatori dei corsi interaziendali documentano le prestazioni delle persone in formazione mediante controlli delle competenze per ogni corso interaziendale.

Sezione 8: Procedure di qualificazione

Art. 16 Ammissione

È ammesso alle procedure di qualificazione chi ha concluso la formazione professionale di base:

- a. secondo le disposizioni della presente ordinanza;
- b. in un istituto di formazione riconosciuto dal Cantone; o
- c. al di fuori di un ciclo di formazione regolamentato, se la persona adempie le condizioni seguenti:
 1. ha maturato l'esperienza professionale di cui all'articolo 32 OFPr,
 2. ha svolto almeno tre anni di tale esperienza nel campo dell'impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC, e
 3. rende verosimile il possesso dei requisiti per la procedura di qualificazione.

Art. 17 Oggetto

Nelle procedure di qualificazione occorre dimostrare di aver acquisito le competenze operative di cui all'articolo 4.

Art. 18 Durata e svolgimento della procedura di qualificazione con esame finale

¹ Nella procedura di qualificazione con esame finale sono esaminate, nel modo sotto indicato, le competenze operative nei campi di qualificazione seguenti:

- a. «lavoro pratico», sotto forma di lavoro pratico prestabilito della durata di 6 ore; vale quanto segue:
 1. l'esame per questo campo di qualificazione ha luogo verso la fine della formazione professionale di base,
 2. la persona in formazione deve dimostrare di essere in grado di svolgere le attività richieste in modo professionalmente corretto e adeguato alle necessità e alla situazione,
 3. è ammessa la consultazione della documentazione dell'apprendimento e dei corsi interaziendali,

4. il campo di qualificazione comprende i campi di competenze operative sottoelencati nonché il colloquio professionale della durata di 30 minuti con le ponderazioni seguenti:

Voce	Campi di competenze operative	Ponderazione
1	Immagine e comunicazione Servizio di bevande e pietanze	30 %
2	Pulizia e allestimento di ambienti Cura della biancheria Organizzazione e implementazione delle procedure aziendali	50 %
3	Colloquio professionale	20 %

- b. «cultura generale»: a questo campo di qualificazione si applica l'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006⁶ sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base.

² Per ogni campo di qualificazione la valutazione è effettuata da almeno due periti d'esame.

Art. 19 Superamento della procedura di qualificazione, calcolo e ponderazione delle note

¹ La procedura di qualificazione con esame finale è superata se:

- per il campo di qualificazione «lavoro pratico» è attribuito almeno il 4; e
- la nota complessiva raggiunge almeno il 4.

² La nota complessiva è data dalla media, arrotondata a un decimale, della somma delle note ponderate dei singoli campi di qualificazione dell'esame finale e della nota ponderata dei luoghi di formazione; vale la seguente ponderazione:

- lavoro pratico: 60 per cento;
- cultura generale: 20 per cento;
- nota relativa all'insegnamento delle conoscenze professionali: 20 per cento.

³ Se il candidato è stato ammesso alla procedura di qualificazione con esame finale in base all'articolo 16 lettera c in combinato disposto con l'articolo 32 OFPr viene meno la nota relativa all'insegnamento delle conoscenze professionali; in questo caso, per il calcolo della nota complessiva valgono le note sottoelencate con la seguente ponderazione:

- lavoro pratico: 80 per cento;
- cultura generale: 20 per cento.

⁶ RS 412.101.241

⁴ Per nota relativa all'insegnamento delle conoscenze professionali si intende la media arrotondata al punto o al mezzo punto della somma delle sei note delle pagelle semestrali dei luoghi di formazione.

Art. 20 Ripetizioni

¹ La ripetizione della procedura di qualificazione è disciplinata dall'articolo 33 OFPr.

² Qualora si debba ripetere un campo di qualificazione, esso va ripetuto interamente.

³ Qualora si ripeta l'esame finale senza frequentare nuovamente l'insegnamento delle conoscenze professionali, resta valida la nota conseguita in precedenza. Se si ripetono almeno due semestri di insegnamento delle conoscenze professionali, per il calcolo della nota relativa all'insegnamento delle conoscenze professionali fanno stato soltanto le nuove note.

Sezione 9: Attestazioni e titolo

Art. 21

¹ Chi ha superato una procedura di qualificazione consegue l'attestato federale di capacità (AFC).

² L'attestato federale di capacità conferisce il diritto di avvalersi del titolo legalmente protetto di «Impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC» / «Impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC».

³ Se l'attestato federale di capacità è stato conseguito mediante procedura di qualificazione con esame finale, nel certificato delle note sono riportate:

- a. la nota complessiva;
- b. le note di ogni campo di qualificazione dell'esame finale e, fatto salvo l'articolo 19 capoverso 3, la nota relativa all'insegnamento delle conoscenze professionali.

Sezione 10: Sviluppo della qualità e organizzazione

Art. 22 Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità del settore alberghiero-economia domestica

¹ La Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione del settore alberghiero-economia domestica è composta da:

- a. quattro o cinque rappresentanti di «oml economia domestica svizzera»;
- b. quattro o cinque rappresentanti di «Hotel & Gastro *formation* Svizzera»;

- c. due rappresentanti dei docenti di materie professionali;
 - d. almeno un rappresentante della Confederazione e almeno uno dei Cantoni.
- ² Per la composizione della Commissione vale inoltre quanto segue:
- a. si cerca di raggiungere una rappresentanza paritetica di entrambi i sessi;
 - b. le regioni linguistiche sono adeguatamente rappresentate.
- ³ La Commissione si autocostruisce.
- ⁴ Essa svolge in particolare i compiti seguenti:
- a. verifica almeno ogni cinque anni la presente ordinanza e il piano di formazione in relazione agli sviluppi economici, tecnologici, ecologici e didattici; nella verifica tiene conto di eventuali nuovi aspetti organizzativi della formazione professionale di base;
 - b. se osserva sviluppi che richiedono una modifica della presente ordinanza, chiede alle competenti organizzazioni del mondo del lavoro di proporre alla SEFRI la corrispondente modifica;
 - c. se osserva sviluppi che richiedono una modifica del piano di formazione, presenta alle competenti organizzazioni del mondo del lavoro una proposta di adeguamento del piano di formazione;
 - d. esprime un parere riguardo agli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità, in particolare sulle disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale.

Art. 23 Organizzazione e responsabili dei corsi interaziendali

¹ Sono responsabili dei corsi interaziendali:

- a. oml economia domestica svizzera;
- b. Hotel & Gastro *formation* Svizzera.

² In collaborazione con le organizzazioni del mondo del lavoro competenti, i Cantoni possono delegare a un altro ente responsabile lo svolgimento dei corsi interaziendali, in particolare se non sono più garantiti la qualità o lo svolgimento degli stessi.

³ I Cantoni disciplinano con l'ente responsabile l'organizzazione e lo svolgimento dei corsi interaziendali.

⁴ Le autorità cantonali competenti hanno il diritto di accedere ai corsi in qualsiasi momento.

Sezione 11: Disposizioni finali

Art. 24 Abrogazione di altri atti normativi

L'ordinanza della SEFRI del 7 dicembre 2004⁷ sulla formazione professionale di base Impiegata d'albergo / Impiegato d'albergo con attestato federale di capacità (AFC) e l'ordinanza della SEFRI del 10 settembre 2015⁸ sulla formazione professionale di base Impiegata / Impiegato d'economia domestica con attestato federale di capacità (AFC) sono abrogate.

Art. 25 Disposizioni transitorie e prima applicazione di singole disposizioni

¹ Le persone che hanno iniziato la formazione di impiegato d'albergo AFC prima dell'entrata in vigore della presente ordinanza la portano a termine in base al diritto anteriore, al massimo però entro il 31 dicembre 2028.

² Le persone che hanno iniziato la formazione di impiegato d'economia domestica AFC prima dell'entrata in vigore della presente ordinanza la portano a termine in base al diritto anteriore, al massimo però entro il 31 dicembre 2028.

³ I candidati che ripetono la procedura di qualificazione con esame finale per impiegato d'albergo AFC entro il 31 dicembre 2028 sono valutati in base al diritto anteriore. I candidati che presentano un'apposita richiesta scritta sono valutati in base al nuovo diritto.

⁴ I candidati che ripetono la procedura di qualificazione con esame finale per impiegato d'economia domestica AFC entro il 31 dicembre 2028 sono valutati in base al diritto anteriore. I candidati che presentano un'apposita richiesta scritta sono valutati in base al nuovo diritto.

⁵ Le disposizioni concernenti le procedure di qualificazione, le attestazioni e il titolo (art. 16–21) si applicano dal 1° gennaio 2027.

Art. 26 Entrata in vigore

La presente ordinanza entra in vigore il 1° ottobre 2023.

6 luglio 2023

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

Martina Hirayama
Segretaria di Stato

⁷ RU 2005 1031; 2017 7331

⁸ RU 2015 3917; 2017 7331

