



## Documenti di riferimento

relativo all'ordinanza della SEFRI del 6 luglio 2023 sulla formazione professionale di base

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

**N. professione 78404**



## Indice

<b>1</b>	<b>Introduzione .....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Situazioni di riferimento .....</b>	<b>2</b>
	Situazione 1 Assistenza agli ospiti, dei clienti e nella ristorazione .....	2
	Situazione 2: Pulizia e allestimento di ambienti .....	3
	Situazione 3: Biancheria privata, aziendale e infetta .....	3
<b>3</b>	<b>Aziende di riferimento .....</b>	<b>4</b>
	Azienda di riferimento 1: Clinica/ospedale acuto con riabilitazione integrata .....	4
	Azienda di riferimento 2: Albergo di design.....	4
	Azienda di riferimento 3: Albergo wellness .....	4
	Azienda di riferimento 4: Centro di cura, residenziale e di riposo.....	5
	Azienda di riferimento 5: Albergo di montagna .....	5
<b>4</b>	<b>Elenco di riferimento di macchinari e attrezzature .....</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>Elenco di riferimento di pietanze e bevande .....</b>	<b>7</b>

## 1 Introduzione

I documenti di riferimento costituiscono una raccolta di esempi che possono essere utilizzati durante la formazione professionale di base in tutti e tre i luoghi di formazione. I documenti di riferimento comprendono situazioni di riferimento, aziende di riferimento, un elenco di riferimento di macchinari e un elenco di riferimento di pietanze e bevande.

Nella scuola professionale, i documenti di riferimento servono da esempio quale esercitazione e si possono collegare individualmente le situazioni di riferimento e le aziende di riferimento. I documenti di riferimento servono come mezzi ausiliari e aiutano a organizzare le lezioni in modo orientato alle competenze operative.

Nelle aziende di tirocinio e nei corsi interaziendali, gli esercizi di pratica professionale sono collegati ai documenti di riferimento.

## 2 Situazioni di riferimento

In tre diverse situazioni di riferimento, vengono descritte delle attività che collegano le varie competenze operative degli impiegati del settore alberghiero-economia domestica. Esse costituiscono il quadro di riferimento per varie attività specifiche.

Gli esercizi di pratica professionale dei luoghi di formazione azienda e corsi interaziendali fanno riferimento alle situazioni di riferimento.

### Situazione 1 Assistenza agli ospiti, dei clienti e nella ristorazione

Oggi l'impiegato del settore alberghiero-economia domestica lavora nella ristorazione ed è responsabile del buon funzionamento del servizio. Inizia con i lavori di preparazione per la prima colazione. Insieme ad un collega, si occupano del ricco e vario buffet della colazione. Preparano la mise en place in modo da non perdere tempo nei momenti di maggiore affluenza. Serve agli ospiti e ai clienti bevande calde, che prepara al momento. Insieme al suo collega prepara piccole pietanze per il buffet. A tale scopo, utilizza diverse attrezzature e macchinari, che pulisce dopo l'uso.

Durante la cura del buffet, la preparazione delle pietanze, la dichiarazione e l'immagazzinamento di derrate alimentari, l'utilizzo di macchine e attrezzature per la pulizia, rispetta le direttive e gli standard di qualità dell'azienda.

Il servizio della prima colazione comprende anche il lavaggio delle stoviglie e il riordino. L'impiegato del settore alberghiero-economia domestica esegue le fasi del ciclo di lavaggio delle stoviglie per le stoviglie e le posate utilizzate. Dosa con cura i detersivi per le stoviglie e li utilizza nel rispetto dell'ambiente. Utilizza correttamente le macchine e le attrezzature, li controlla e li pulisce secondo le direttive aziendali e le istruzioni del produttore. Riconosce i difetti e li segnala al reparto competente.

Smaltisce i rifiuti generati durante la prima colazione e gli avanzi delle pietanze in conformità alle direttive aziendali e legali. L'impiegato del settore alberghiero-economia domestica separa accuratamente i materiali riciclabili per poterli riciclare.

Il pranzo viene servito direttamente agli ospiti e ai clienti sul piatto. Le persone con intolleranze alimentari chiedono spesso all'impiegato del settore alberghiero-economia domestica informazioni sugli allergeni e sugli ingredienti delle pietanze. Egli riceve dal cuoco responsabile le informazioni e le raccomandazioni del caso, che trasmette agli ospiti e ai clienti per la loro tutela e indica le alternative nel menu.

Le offerte del ristorante sono interessanti anche per gli ospiti esterni. Spesso pagano direttamente o richiedono la fattura. L'impiegato del settore alberghiero-economia domestica gestisce in modo affidabile anche il sistema di cassa con le sue diverse opzioni di pagamento.

Con breve preavviso, un gruppo ha riservato la sala riunioni per un evento seguito da un aperitivo. L'organizzazione dell'evento è affidata all'impiegato del settore alberghiero-economia domestica, che pianifica e dispone le infrastrutture necessarie, prepara le bevande richieste e ordina le derrate alimentari per l'aperitivo dalla cucina.

La gentile e attenta assistenza agli ospiti e ai clienti è una importante caratteristica dell'azienda. Devono sentirsi particolarmente a loro agio nella struttura. Per questo motivo l'impiegato del settore alberghiero-economia domestica chiede regolarmente agli ospiti e ai clienti come stanno e se hanno desideri. Tuttavia, ci sono alcuni di loro le cui aspettative e richieste non vengono soddisfatte. Accetta con cortesia questi feedback, li trasmette ai suoi superiori o adotta lui stesso misure efficaci.

## Situazione 2: Pulizia e allestimento di ambienti

L'impiegata del settore alberghiero-economia domestica lavora questa settimana nell'ambito delle pulizie. È responsabile di tutti i lavori di pulizia del piano a lei assegnato. Al mattino esegue le pulizie a vista e di manutenzione. Nel pomeriggio, l'impiegata del settore alberghiero-economia domestica svolge lavori di pulizia intermedia e di fondo. Per i lavori di pulizia utilizza diverse macchine e attrezzature. Le utilizza in modo professionale e ne controlla la completezza, il materiale di consumo necessario e i danni. Nel farlo, rispetta le norme di sicurezza sul lavoro.

Questa settimana sono previsti arrivi e partenze sul piano. Una camera sarà rioccupata a metà settimana. L'impiegata del settore alberghiero-economia domestica è responsabile dell'allestimento e del controllo di questa camera e documenta il lavoro svolto secondo le direttive aziendali e con l'aiuto di una lista di controllo. Questa settimana si è liberata un'altra camera. L'impiegata del settore alberghiero-economia domestica esegue tutte le pulizie di fondo della camera e del bagno secondo le direttive di qualità dell'azienda. A tal fine, utilizza gli strumenti di controllo dati. Durante il lavoro di controllo, si accorge di un danno ad un mobile. Lo registra e procede secondo le direttive aziendali. Tra l'altro, l'impiegata del settore alberghiero-economia domestica è tenuta a informare l'ufficio responsabile, cosa che fa immediatamente.

All'inizio della settimana sono in programma la cura delle piante e il rinnovo delle decorazioni nei corridoi. L'impiegata del settore alberghiero-economia domestica si occupa delle piante presenti e crea una decorazione stagionale per l'area della reception.

Durante la settimana fa una pulizia intermedia delle finestre. È affiancata da una persona in formazione, che introduce e istruisce nel lavoro.

## Situazione 3: Biancheria privata, aziendale e infetta

Nella lavanderia interna vengono trattati diversi tipi di biancheria. Oggi l'impiegato del settore alberghiero-economia domestica è responsabile del ciclo di lavoro in lavanderia. Nel ciclo di lavoro utilizza diversi macchinari, attrezzature, detersivi e additivi di lavaggio. Dosa con cura i detersivi e li usa con parsimonia e nel rispetto dell'ambiente.

Parte della biancheria aziendale viene trattata da una lavanderia esterna, laquale oggi consegna biancheria pulita. All'accettazione, l'impiegato del settore alberghiero-economia domestica controlla la completezza e la qualità della biancheria. Confronta l'ordine con la bolla di consegna e verifica la qualità con uno strumento di controllo. Durante il controllo, costata delle mancanze nella quantità e nel trattamento. Ad esempio, la consegna di biancheria di un'altra azienda e la biancheria propria non trattata come concordato. L'impiegato del settore alberghiero-economia domestica documenta le sue osservazioni e le trasmette al responsabile. In seguito, controlla le scorte di biancheria ed esegue l'ordine secondo le direttive aziendali.

Un ospite o un cliente si è ammalato, motivo per cui si accumula biancheria infetta. Esiste un regolamento chiaro interno all'azienda per situazioni di questo genere. In questa specifica situazione, il suo responsabile attribuisce particolare importanza al fatto che i suoi dipendenti rispettino costantemente queste norme in materia di igiene personale e aziendale, nonché di protezione della salute e della sicurezza sul lavoro. L'impiegato del settore alberghiero-economia domestica si attiene doverosamente a queste direttive per tutelarsi.

Conclude la giornata lavorativa pulendo le macchine e le attrezzature della lavanderia e riordinando detersivi per il lavaggio e ausili per il lavaggio nei rispettivi luoghi.

### 3 Aziende di riferimento

Le aziende di riferimento sono varie aziende fittizie che possono essere utilizzate nei tre luoghi di formazione e motivano gli studenti a pensare fuori dagli schemi e a guardare ad altri tipi di aziende. Le aziende di riferimento possono essere combinate a piacere con le situazioni di riferimento creando esempi di esercitazione.

#### Azienda di riferimento 1: Clinica/ospedale acuto con riabilitazione integrata

<b>Filosofia:</b>	«Ritorno in salute alla vita quotidiana»
<b>Dimensioni:</b>	300 posti letto
<b>Posizione:</b>	Periferia della città
<b>Segmento di clientela:</b>	Residenti a breve e lungo termine di tutte le età
<b>Infrastrutture</b>	Ristorante, ristorante per i collaboratori, sale per riunioni e conferenze, uffici, auditorium, sala visite, reparto alberghiero, sala terapia, sala operatoria, terapia intensiva, emergenza, dialisi, sala relax, parrucchiere, podologia, asilo nido per i collaboratori, autosilo, servizio lavanderia esternalizzato

#### Azienda di riferimento 2: Albergo di design

<b>Filosofia:</b>	«Assaporare in modo sostenibile»
<b>Dimensioni:</b>	15 camere singole, 30 camere doppie, 2 suite
<b>Posizione:</b>	Centro città, urbano
<b>Segmento di clientela:</b>	Turisti, uomini e donne d'affari
<b>Infrastrutture</b>	Bar, sala colazioni, reception, ufficio, terrazza con piante verdi, ristorante, sala seminari, 3 parcheggi, lavanderia interna, prodotti/materiali regionali, riciclaggio e upcycling, nessun spreco alimentare

#### Azienda di riferimento 3: Albergo wellness

<b>Filosofia:</b>	«Relax per ospiti esigenti»
<b>Dimensioni:</b>	20 camere singole, 42 camere doppie, 3 monocali, 5 appartamenti, 2 suite
<b>Posizione:</b>	In riva al lago, in campagna
<b>Segmento di clientela:</b>	Ospiti giornalieri, ospiti di vacanze, partecipanti a seminari, eventi/feste, ospiti del fine settimana
<b>Infrastrutture</b>	Noleggio per attività di svago, prato verde per prendere il sole, sauna, massaggi, sala fitness, bar self-service per snack, caffè/bar, ristorante, tutto incluso, sale per seminari, parcheggio, servizio lavanderia esternalizzato

Documenti di riferimento  
Impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC/  
Impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC

#### **Azienda di riferimento 4: Centro di cura, residenziale e di riposo**

<b>Filosofia:</b>	«Accompagnati come a casa»
<b>Dimensioni:</b>	20 appartamenti da 2,5 locali con servizio, 10 appartamenti da 3,5 locali con servizio, 100 posti letto di assistenza
<b>Posizione:</b>	Periferia
<b>Segmento di clientela:</b>	Persone che necessitano di assistenza
<b>Infrastrutture</b>	Sala terapie, sala fitness, studio, biblioteca, parrucchiere, podologia, ristorante, sale per seminari, sala riunioni, ufficio, cucina del reparto, feste ed eventi, lavanderia interna, parcheggio

#### **Azienda di riferimento 5: Albergo di montagna**

<b>Filosofia:</b>	«Un luogo per tutti»
<b>Dimensioni:</b>	5 camere singole, 20 camere doppie, 5 camere familiari, 10 appartamenti
<b>Posizione:</b>	Regione di montagna
<b>Segmento di clientela:</b>	Famiglie, sportivi, proprietari di cani
<b>Infrastrutture</b>	Ristorante, mezza pensione e pensione completa, parco giochi, programma di avventura per bambini, sala giochi per bambini, pet-friendly, lounge, reception, locale deposito sci e biciclette, parcheggio, servizio lavanderia esternalizzato



## 4 Elenco di riferimento di macchinari e attrezzature

### **Pulizia**

- Aspiratore a secco
- Aspiraliquidi
- Lavasciuga
- Monospazzola
- Macchina iniezione-estrazione

### **Lavanderia**

- Lavacentrifuga
- Asciugatrice
- Stazione da stiro
- Mangano
- Macchina da cucire

### **Ristorazione / lavaggio delle stoviglie**

- Macchina da caffè
- Frullatore
- Lavastoviglie (a nastro/traino e bicchieri)

### **Cucina\*\***

- Forno a vapore
- Forno a microonde
- Unità di rigenerazione

\*\* Obiettivo di valutazione dell'azienda supplementare per l'orientamento Economia domestica

## 5 Elenco di riferimento di pietanze e bevande

### Bevande calde

- Bevande a base di caffè con e senza latte
- Tè, tisane e punch
- Bevande a base di latte

### Bevande fredde

- Succhi di frutta
- Acqua minerale e acque gasate zuccherate
- Bevande a base di latte

### Bevande alcoliche

- Birra
- Vino rosso e bianco

### Pietanze fredde\*\*

- Tagliere/piatto di carne e formaggio
- Cesto/piatto di frutta

### Pietanze calde\*\*

- Uova occhio di bue
- Uova alla coque o sode
- Uova strapazzate
- Omelette nature e con guarnizione

\*\* Obiettivo di valutazione dell'azienda supplementare per l'orientamento Economia domestica



Organizzazione del mondo del lavoro per le formazioni professionali di base dell'economia domestica  
Segreteria ▪ Adligenswilerstrasse 22 ▪ 6002 Lucerna ▪ n. telefono 041 921 62 77 ▪ n. fax 041 921 62 78  
info@oda-hauswirtschaft.ch ▪ [www.oda-hauswirtschaft.ch](http://www.oda-hauswirtschaft.ch)

**Hotel & Gastro formation Schweiz / Suisse / Svizzera**  
Eichstrasse 20 | Postfach 362 | 6353 Weggis | +41 41 392 77 77 | info@hotelgastro.ch  
Avenue Général-Guisan 48a | 1009 Pully | +41 21 804 85 30 | romandie@hotelgastro.ch