



Programma di formazione per le aziende di tirocinio

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

1	Introduzione	1
2	Documenti di riferimento	1
3	Esercizi di pratica professionale	1
4	Panoramica generale del programma di formazione.....	2
5	Assegnazione degli obiettivi di valutazione ai semestri da 1 a 6	9
	Campo di competenze operative A: Immagine e comunicazione	9
	Campo di competenze operative B: Servizio di bevande e pietanze.....	17
	Campo di competenze operative C: Pulizia e allestimento di ambienti	22
	Campo di competenze operative D: Cura della biancheria.....	28
	Campo di competenze operative E: Organizzazione e implementazione delle procedure aziendali	34

1 Introduzione

Il programma di formazione per le aziende di tirocinio si basa sul piano di formazione e fornisce una panoramica sulle competenze operative da sviluppare, degli obiettivi di valutazione da raggiungere e sui contenuti da trasmettere in azienda.

Il programma di formazione per le aziende formatrici costituisce per le aziende la base per lo sviluppo dei propri piani di formazione.

2 Documenti di riferimento

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. Questi documenti comprendono situazioni di riferimento, aziende di riferimento e un elenco di riferimento con bevande e pietanze nonché macchine e attrezzature. Sul posto di lavoro, i documenti di riferimento servono come indicazione per gli esercizi di pratica della documentazione di apprendimento.

3 Esercizi di pratica professionale

Tramite gli esercizi di pratica professionale, le persone in formazione, vengono guidati a protocollare lavori essenziali della pratica aziendale in relazione alle competenze operative da acquisire. Gli esercizi di pratica professionale contengono situazioni su cui gli studenti lavorano e sono collegati ai contenuti specifici che sono stati preparati in modo che gli studenti possano risolverli autonomamente. L'esercizio di pratica professionale è combinato con l'auto-riflessione. I formatori in azienda devono inoltre poter dare un feedback basato su criteri predefiniti (valutazione esterna qualificata). Oltre al feedback in forma di testo o di immagine, la valutazione esterna contiene punti individuali che influiscono sul rapporto di formazione.

Il rapporto di formazione CSFO deve comunque sempre essere compilato da parte dei formatori in azienda. Tuttavia, gli esercizi di pratica professionale svolti durante il semestre influiscono come suggerimento nella compilazione del rapporto di formazione. Il feedback di testo/immagine viene riassunto in una colonna e vengono indicati i valori medi, A-B-C-D della valutazione. Questo aiuta i formatori in azienda ad avere una panoramica dei lavori svolti negli ultimi mesi. Poiché gli studenti potrebbero impegnarsi particolarmente per gli esercizi di pratica professionale o fraintendere un esercizio di pratica professionale, con conseguente scarso punteggio, il quadro dell'intero semestre potrebbe essere distorto. Per ovviare a ciò, la valutazione esterna serve solo come aiuto nella compilazione, il rapporto di formazione non viene compilato in automatico.

4 Panoramica generale del programma di formazione

Obiettivi di valutazione 1° semestre	Obiettivi di valutazione 2° semestre	Obiettivi di valutazione 3° semestre	Obiettivi di valutazione 4° semestre	Obiettivi di valutazione 5° semestre	Obiettivi di valutazione 6° semestre
CCO A: Immagine e comunicazione					
a1 Curare la propria immagine nel settore alberghiero e dell'economia domestica					
a1.1-Az Presenza curata a1.4-Az Comunicare a1.7-Az Mezzi di informazione e comunicazione	a1.2-Az Cultura aziendale a1.3-Az Impatto e comportamento a1.4-Az Comunicare a1.6-Az Caratteristiche culturali e diversità	a1.3-Az Impatto e comportamento a1.4-Az Comunicare	a1.6-Az Caratteristiche culturali e diversità		
a2 Consigliare e assistere ospiti e clienti nel setto-re alberghiero e dell'economia domestica					
a2.1-Az Offrire ospitalità		a2.1-Az Offrire ospitalità a2.6-Az Colloqui in lingua straniera*	a2.2-Az Esigenze di ospiti e clientela a2.4-Az Consulenze a2.6-Az Colloqui in lingua straniera*	a2.3-Az Tipi di ospiti e clienti a2.5-Az Orientamento dei servizi a2.6-Az Colloqui in lingua straniera*	a2.4-Az Consulenze a2.5-Az Orientamento dei servizi a2.6-Az Colloqui in lingua straniera*
a3 Accogliere e gestire i feedback di ospiti e clienti nel settore alberghiero e dell'economia domestica					
		a3.1-Az Feedback e reclami a3.3-Az Trasmettere comunicazioni in lingua straniera* a3.4-Az Riferire informazioni in lingua straniera*	a3.3-Az Trasmettere comunicazioni in lingua straniera* a3.4-Az Riferire informazioni in lingua straniera*	a3.1-Az Feedback e reclami a3.2-Az Situazioni di comunicazione e di conflitto a3.3-Az Trasmettere comunicazioni in lingua straniera* a3.4-Az Riferire informazioni in lingua straniera*	a3.3-Az Trasmettere comunicazioni in lingua straniera* a3.4-Az Riferire informazioni in lingua straniera*
a4 Implementare attività di promozione delle vendite per offerte ed eventi nel campo della gastronomia					
		a4.3-Az Organizzazione e svolgimento di eventi		a4.1-Az Attività di promozione delle vendite	

* Obiettivo di valutazione dell'azienda supplementare per l'orientamento Settore alberghiero

Obiettivi di valutazione 1° semestre	Obiettivi di valutazione 2° semestre	Obiettivi di valutazione 3° semestre	Obiettivi di valutazione 4° semestre	Obiettivi di valutazione 5° semestre	Obiettivi di valutazione 6° semestre
a5 Trattare prenotazioni, arrivi e partenze di ospiti e clienti					
			a5.1-Az Arrivo a5.2-Az Partenza a5.3-Az Prenotazioni a5.4-Az Registrazione di dati	a5.1-Az Arrivo a5.2-Az Partenza a5.3-Az Prenotazioni a5.4-Az Registrazione di dati	a5.4-Az Registrazione di dati
a6 Assistere ospiti e clienti con esigenze particolari					
a6.3-Az Situazioni d'emergenza	a6.1-Az Riconoscere e adottare misure di sostegno a6.2-Az Instaurare contatti a6.3-Az Situazioni d'emergenza	a6.3-Az Situazioni d'emergenza			
CCO B: Servizio di bevande e pietanze					
b1 Ordinare e preparare bevande e pietanze					
		b1.1-Az Disporre bevande e pietanze b1.2-Az Apparecchiare tavoli e buffet b1.3-Az Direttive e raccomandazioni concernenti bevande e pietanze b1.4-Az Preparare bevande b1.5-Az Preparazione di pietanze** b1.7-Az Ausili per la cucina, macchine e apparecchiature per la preparazione di pietanze** b1.8-Az Direttive e raccomandazioni per la preparazione di pietanze**	b1.4-Az Preparare bevande b1.5-Az Preparazione di pietanze** b1.7-Az Ausili per la cucina, macchine e apparecchiature per la preparazione di pietanze** b1.8-Az Direttive e raccomandazioni per la preparazione di pietanze**	b1.1-Az Disporre bevande e pietanze b1.2-Az Apparecchiare tavoli e buffet b1.3-Az Direttive e raccomandazioni concernenti bevande e pietanze b1.5-Az Preparazione di pietanze** b1.7-Az Ausili per la cucina, macchine e apparecchiature per la preparazione di pietanze** b1.8-Az Direttive e raccomandazioni per la preparazione di pietanze**	b1.1-Az Disporre bevande e pietanze b1.2-Az Apparecchiare tavoli e buffet b1.3-Az Direttive e raccomandazioni concernenti bevande e pietanze b1.5-Az Preparazione di pietanze** b1.7-Az Ausili per la cucina, macchine e apparecchiature per la preparazione di pietanze** b1.8-Az Direttive e raccomandazioni per la preparazione di pietanze**

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

Obiettivi di valutazione 1° semestre	Obiettivi di valutazione 2° semestre	Obiettivi di valutazione 3° semestre	Obiettivi di valutazione 4° semestre	Obiettivi di valutazione 5° semestre	Obiettivi di valutazione 6° semestre
b2 Consigliare, prendere l'ordinazione e servire bevande e pietanze					
	b2.4-Az Tipi di servizio e regole del servizio	b2.4-Az Tipi di servizio e regole del servizio	b2.1-Az Consigliare bevande e pietanze b2.4-Az Tipi di servizio e regole del servizio	b2.1-Az Consigliare bevande e pietanze	
b3 Utilizzare e pulire macchine e apparecchiature necessari per preparare bevande e pietanze e provvedere alla loro manutenzione					
	b3.1-Az Utilizzo di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze b3.2-Az Pulizia di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze b3.3-Az Riparazione di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze	b3.1-Az Utilizzo di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze b3.2-Az Pulizia di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze b3.3-Az Riparazione di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze			
b4 Organizzare e svolgere il processo di lavaggio delle stoviglie					
	b4.1-Az Fasi di lavoro del ciclo di lavaggio delle stoviglie b4.2-Az Materiali, detersivi per lavare le stoviglie e per la pulizia b4.4-Az Macchine e apparecchiature per l'organizzazione del lavaggio delle stoviglie		b4.1-Az Fasi di lavoro del ciclo di lavaggio delle stoviglie b4.2-Az Materiali, detersivi per lavare le stoviglie e per la pulizia b4.4-Az Macchine e apparecchiature per l'organizzazione del lavaggio delle stoviglie		

Obiettivi di valutazione 1° semestre	Obiettivi di valutazione 2° semestre	Obiettivi di valutazione 3° semestre	Obiettivi di valutazione 4° semestre	Obiettivi di valutazione 5° semestre	Obiettivi di valutazione 6° semestre
CCO C: Pulizia e allestimento di ambienti					
c1 Preparare e allestire ambienti nel settore alberghiero e dell'economia domestica					
		c1.1-Az Arredare spazi e locali c1.2-Az Disporre e decorare spazi, locali e tavoli c1.4-Az Direttive e raccomandazioni per arredare spazi e locali	c1.3-Az Cura di piante, fiori recisi ed elementi decorativi		
c2 Pulire ambienti e arredamenti nel settore alberghiero e dell'economia domestica					
c2.3-Az Pulizia di spazi, locali e strutture c2.4-Az Strumenti per il controllo della pulizia c2.5-Az Direttive e raccomandazioni per la pulizia		c2.3-Az Pulizia di spazi, locali e strutture c2.4-Az Strumenti per il controllo della pulizia c2.5-Az Direttive e raccomandazioni per la pulizia		c2.2-Az Organizzazione della pulizia c2.5-B Vorgaben und Empfehlungen zu Reinigung	
c3 Utilizzare macchine e apparecchiature per la pulizia e provvedere alla loro manutenzione					
c3.1-Az Utilizzo di macchine e apparecchiature per la pulizia c3.2-Az Impiego di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione c3.3-Az Dosaggio di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione c3.4-Az Pulizia e manutenzione di macchine e apparecchiature per la pulizia c3.5-Az Riconoscere guasti e difetti a macchine e apparecchiature per la pulizia	c3.1-Az Utilizzo di macchine e apparecchiature per la pulizia c3.2-Az Impiego di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione c3.3-Az Dosaggio di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione	c3.1-Az Utilizzo di macchine e apparecchiature per la pulizia c3.2-Az Impiego di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione c3.3-Az Dosaggio di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione c3.4-Az Pulizia e manutenzione di macchine e apparecchiature per la pulizia c3.5-Az Riconoscere guasti e difetti a macchine e apparecchiature per la pulizia			

Obiettivi di valutazione 1° semestre	Obiettivi di valutazione 2° semestre	Obiettivi di valutazione 3° semestre	Obiettivi di valutazione 4° semestre	Obiettivi di valutazione 5° semestre	Obiettivi di valutazione 6° semestre
CCO D: Cura della biancheria					
CCO D a seconda della singola azienda, l'assegnazione di una raccomandazione					
d1 Trattare la biancheria azienda e dei clienti nel ciclo della biancheria					
d1.5-Az Selezione della biancheria d1.6-Az Ergonomia nel ciclo della biancheria d1.7-Az Trattamento della biancheria d1.10-Az Controllo della biancheria d1.12-Az Direttive e raccomandazioni per trattare la biancheria	d1.5-Az Selezione della biancheria d1.6-Az Ergonomia nel ciclo della biancheria d1.7-Az Trattamento della biancheria d1.8-Az Manutenzione della biancheria d1.9-Az Biancheria infetta d1.10-Az Controllo della biancheria d1.12-Az Direttive e raccomandazioni per trattare la biancheria	d1.8-Az Manutenzione della biancheria d1.9-Az Biancheria infetta d1.11-Az Controllo della fornitura di biancheria	d1.3-Az Pianificazione e organizzazione dei lavori nel ciclo della biancheria d1.9-Az Biancheria infetta d1.11-Az Controllo della fornitura di biancheria	d1.3-Az Pianificazione e organizzazione dei lavori nel ciclo della biancheria d1.9-Az Biancheria infetta	
d2 Utilizzare e pulire macchine e apparecchiature della lavanderia e provvedere alla loro manutenzione					
d2.1-Az Utilizzo di macchine e apparecchiature della lavanderia, uso di detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio d2.4-Az Direttive e raccomandazioni per gestire macchine e apparecchiature della lavanderia, detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio	d2.1-Az Utilizzo di macchine e apparecchiature della lavanderia, uso di detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio d2.3-Az Dosaggio di detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio d2.4-Az Direttive e raccomandazioni per gestire macchine e apparecchiature della lavanderia, detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio d2.5-Az Pulizia e manutenzione di macchine e apparecchiature per l'approvvigionamento della biancheria	d2.3-Az Dosaggio di detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio d2.4-Az Direttive e raccomandazioni per gestire macchine e apparecchiature della lavanderia, detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio d2.5-Az Pulizia e manutenzione di macchine e apparecchiature per l'approvvigionamento della biancheria	d2.6-Az Riconoscere guasti e difetti a macchine e apparecchiature per la cura della biancheria	d2.6-Az Riconoscere guasti e difetti a macchine e apparecchiature per la cura della biancheria	

Obiettivi di valutazione 1° semestre	Obiettivi di valutazione 2° semestre	Obiettivi di valutazione 3° semestre	Obiettivi di valutazione 4° semestre	Obiettivi di valutazione 5° semestre	Obiettivi di valutazione 6° semestre
CCO E: Organizzazione e implementazione delle procedure aziendali					
e1 Implementare e ottimizzare i processi organizzativi nel settore alberghiero e dell'economia domestica					
	e1.2-Az Gestione della qualità e1.4-Az Comunicazione e1.5-Az Forma organizzativa e concezione direttrice e1.9-Az Discrezione e protezione dei dati	e1.4-Az Comunicazione		e1.1-Az Processi certificati e1.6-Az Analisi dei processi di lavoro e1.7-Az Pianificazione del lavoro e1.8-Az Insourcing e Outsourcing	e1.1-Az Processi certificati
e2 Difendere gli interessi del settore alberghiero e dell'economia domestica nei team interdisciplinari					
	e2.1-Az Collaborazione nei team interdisciplinari e2.3-Az Contributo alle soluzioni	e2.2-Az Rappresentanza nei gruppi di lavoro e2.3-Az Contributo alle soluzioni			e2.2-Az Rappresentanza nei gruppi di lavoro
e3 Gestire derrate alimentari e merce nel settore alberghiero e dell'economia domestica					
	e3.1-Az Sistema organizzativo nella gestione del magazzino e3.4-Az Smaltimento	e3.1-Az Sistema organizzativo nella gestione del magazzino e3.2-Az Dichiarazione e immagazzinamento di derrate alimentari e3.3-Az Spreco alimentare e3.4-Az Smaltimento	e3.1-Az Sistema organizzativo nella gestione del magazzino e3.2-Az Dichiarazione e immagazzinamento di derrate alimentari e3.3-Az Spreco alimentare		
e4 Allestire e ottimizzare documenti per la garanzia della qualità					
	e4.4-Az Sistemi di ordinazione e tipi di fatturazione	e4.3-Az Documenti orientati alla pratica professionale	e4.2-Az Corrispondenza aziendale e4.3-Az Documenti orientati alla pratica professionale e4.4-Az Sistemi di ordinazione e tipi di fatturazione	e4.2-Az Corrispondenza aziendale e4.3-Az Documenti orientati alla pratica professionale	e4.1-Az Documenti per la garanzia della qualità e4.2-Az Corrispondenza aziendale e4.3-Az Documenti orientati alla pratica professionale

Programma di formazione per le aziende di tirocinio
 Impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC/
 Impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC

Obiettivi di valutazione 1° semestre	Obiettivi di valutazione 2° semestre	Obiettivi di valutazione 3° semestre	Obiettivi di valutazione 4° semestre	Obiettivi di valutazione 5° semestre	Obiettivi di valutazione 6° semestre
e5 Istruire collaboratori nel settore alberghiero e dell'economia domestica					
			e5.1-Az Istruzione di collaboratori		
e6 Gestire situazioni rilevanti per la sicurezza e la salute					
e6.1-Az Sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione antincendio					

5 Assegnazione degli obiettivi di valutazione ai semestri da 1 a 6

Campo di competenze operative A: Immagine e comunicazione								
<p>I collaboratori influenzano in modo determinante l'atmosfera che regna in un'azienda e i suoi effetti verso l'esterno. Il comportamento e la presenza nei confronti di ospiti, clienti, superiore e collaboratori hanno un impatto sul loro benessere, sulla loro fiducia nonché sul clima aziendale. Di conseguenza, una presenza curata, l'immagine personale e un comportamento consapevole con ospiti e clienti sono elementi importanti per attuare la cultura aziendale. Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica accolgono, consigliano e servono ospiti e clienti in modo ospitale, competente e secondo le necessità. Tutto questo può avvenire anche in una seconda lingua nazionale o in inglese. Sono attenti affinché ospiti e clienti si sentano a proprio agio, comunicano a parole e a gesti in modo appropriato nonché con i mezzi di comunicazione e informazione dell'azienda. Nei contatti con persone di altre culture considerano le rispettive caratteristiche culturali e forme comportamentali. Per soddisfare ospiti e clienti, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica ne determinano i bisogni, li consigliano su bevande, pietanze e servizi proposti dall'azienda. Accolgono i loro feedback relativi all'offerta e ai servizi prestati, li gestiscono personalmente oppure li inoltrano al servizio competente. Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica assumono anche compiti amministrativi nel campo delle prenotazioni e dell'accoglienza degli ospiti.</p>								
Competenza operativa a1: Curare la propria immagine nel settore alberghiero e dell'economia domestica								
<p>Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica sono consapevoli che la loro presenza, il loro comportamento e il loro modo di comunicare hanno un impatto verso l'esterno e influenzano il benessere di ospiti e clienti. Per questo motivo sono attenti a comportarsi in modo appropriato e a prendersi cura del proprio aspetto.</p>								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Esercizi di pratica
<p>a1.1-Az Presenza curata Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica si presentano in modo curato nei confronti di ospiti, clienti, superiore e collaboratori. Rispettano le direttive aziendali in materia di igiene personale. (C3)</p>	☐						Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali CI: 1	EPA3_AFC_01

Leggenda:

Campo verde scuro = istruire e applicare in questo semestre

Campo verde chiaro = approfondire questo semestre

* Obiettivo di valutazione dell'azienda supplementare per l'orientamento Settore alberghiero

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

Indicazioni: dal supplemento Oml

Esercizi di pratica professionale: Consolidamento della teoria e della pratica

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Esercizi di pratica
a1.2-Az Cultura aziendale Attuano gli elementi della cultura aziendale nella propria presenza e nell'immagine personale. (C3)		<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: 1. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	EPA6_AFC_01
a1.3-Az Impatto e comportamento Valutano in modo realistico le conseguenze del proprio comportamento e dell'impatto nei confronti di ospiti, clienti, superiore e collaboratori. (C3)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 1. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	EPA4_AFC_03 EPA5_AFC_04 EPA6_AFC_01
a1.4-Az Comunicare Comunicano in modo appropriato a parole e a gesti con ospiti, clienti, superiore e collaboratori. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 1. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	EPA3_AFC_01 EPA4_AFC_03 EPA5_AFC_04
a1.5-SP Modelli di comunicazione							Nessun obiettivo di valutazione in azienda Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali CI: 1	
a1.6-Az Caratteristiche culturali e diversità Nei contatti con persone di altre culture tengono conto delle rispettive caratteristiche culturali, forme comportamentali e diversità. (C3)		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: 1. // 5. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	EPA5_AFC_01
a1.7-Az Mezzi di informazione e comunicazione Comunicano con i mezzi di informazione e comunicazione aziendali secondo direttive e in modo appropriato al destinatario. (C3)	<input type="checkbox"/>						Semestre scuola professionale: 1. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	EPA6_AFC_01

Competenza operativa a2: Consigliare e assistere ospiti e clienti nel settore alberghiero e dell'economia domestica								
Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica accolgono ospiti e clienti della propria azienda. Li accolgono, si informano sui rispettivi desideri e li consigliano sull'offerta e sui servizi proposti dall'azienda.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Esercizi di pratica
a2.1-Az Offrire ospitalità Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica offrono ospitalità in modo che ospiti e clienti si sentano a proprio agio. Li accolgono e li congedano in modo appropriato alla situazione. (C3)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 5. Corsi interaziendali CI: 2 // 5	EPA3_AFC_01
a2.2-Az Esigenze di ospiti e clientela Riconoscono e rilevano desideri, aspettative e fabbisogno di ospiti e clienti. (C4)				<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: 3. Corsi interaziendali CI: 2 // 4	EPA4_AFC_01
a2.3-Az Tipi di ospiti e clienti Riconoscono la modalità comportamentale di diversi tipi di ospiti e clienti. (C4)					<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 1. // 5. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	EPA5_AFC_02
a2.4-Az Consulenze Consigliano ospiti e clienti in modo appropriato al fabbisogno e alla situazione. (C5)				<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 5. Corsi interaziendali CI: 2 // 4 // 5	EPA4_AFC_01
a2.5-Az Orientamento dei servizi Orientano i propri servizi, in modo adeguato e appropriato al destinatario, verso i clienti e gli ospiti, i rispettivi desideri, le aspettative e il rispettivo fabbisogno. (C5)					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nessun obiettivo di valutazione nella Scuola professionale Corsi interaziendali CI: 4 // 5	EPA6_AFC_01

Programma di formazione per le aziende di tirocinio
 Impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC/
 Impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Esercizi di pratica
a2.6-Az Colloqui in lingua straniera* Conducono semplici colloqui con ospiti e clienti in una seconda lingua nazionale o in inglese applicando un vocabolario di base. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 3. // 4. // 5. // 6. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	
a2.7-SP Terminologia tecnica in lingua straniera							Nessun obiettivo di valutazione in azienda Semestre scuola professionale: 3. // 4. // 5. // 6. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	

* Obiettivo di valutazione dell'azienda supplementare per l'orientamento Settore alberghiero

Competenza operativa a3: Accogliere e gestire i feedback di ospiti e clienti nel settore alberghiero e dell'economia domestica								
Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica accettano i feedback positivi e negativi a proposito dei servizi da parte di ospiti e clienti della propria azienda. Reagiscono in modo appropriato e inoltrano i reclami alla persona responsabile.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Esercizi di pratica
a3.1-Az Feedback e reclami Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica svolgono, in modo appropriato alla situazione e secondo le direttive aziendali, colloqui con ospiti e clienti a proposito dei feedback ricevuti. (C3)			<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali CI: 2 // 4	EPA6_AFC_01
a3.2-Az Situazioni di comunicazione e di conflitto Gestiscono secondo le direttive aziendali situazioni impegnative di comunicazione e conflitto e, se necessario, chiedono aiuto. (C3)					<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 5. Corsi interaziendali CI: 2 // 4	EPA6_AFC_01
a3.3-Az Trasmettere comunicazioni in lingua straniera* Trasmettono nella seconda lingua nazionale o in inglese comunicazioni orali ricevute nella prima lingua nazionale. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nessun obiettivo di valutazione nella Scuola professionale Nessun obiettivo di valutazione nei CI	
a3.4-Az Riferire informazioni in lingua straniera* Riferire oralmente in una seconda lingua nazionale o in inglese semplici informazioni ricevute nella prima lingua nazionale. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nessun obiettivo di valutazione nella Scuola professionale Nessun obiettivo di valutazione nei CI	

* Obiettivo di valutazione dell'azienda supplementare per l'orientamento Settore alberghiero

Competenza operativa a4: Implementare attività di promozione delle vendite per offerte ed eventi nel campo della gastronomia								
Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica consigliano gli ospiti e i clienti a proposito di offerte e servizi. Realizzano e organizzano eventi nell'ambito dell'azienda.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Esercizi di pratica
a4.1-Az Attività di promozione delle vendite Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica attuano attività di promozione delle vendite e consulenze per offerte e servizi. (C3)					☐		Semestre scuola professionale: 5. Corsi interaziendali CI: 2 // 4	EPA5_AFC_02
a4.2-SP Analisi di offerte e servizi							Nessun obiettivo di valutazione in azienda Semestre scuola professionale: 5. // 6. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	
a4.3-Az Organizzazione e svolgimento di eventi Organizzano e realizzano eventi di piccola portata e li svolgono. (C5)			☐				Semestre scuola professionale: 6. Corsi interaziendali CI: 5	EPA5_AFC_02

Competenza operativa a5: Trattare prenotazioni, arrivi e partenze di ospiti e clienti								
Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica assumono compiti amministrativi. Accettano prenotazioni che le registrano nel sistema aziendale. Se è necessario modificare i dati di base, li adattano in modo accurato. Elaborano le partenze di ospiti e clienti attenendosi alle direttive aziendali per svolgere il processo senza errori.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Esercizi di pratica
a5.1-Az Arrivo Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica svolgono lavori relativi all'arrivo di ospiti e clienti conformemente alle direttive aziendali e alle esigenze del sistema aziendale. (C3)				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 5. Corsi interaziendali CI: 4	EPA5_AFC_01
a5.2-Az Partenza Svolgono lavori relativi alla partenza di ospiti e clienti conformemente alle direttive aziendali e alle esigenze del sistema aziendale. (C3)				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 5. Corsi interaziendali CI: 4	EPA5_AFC_01
a5.3-Az Prenotazioni Accolgono prenotazioni e richieste che gestiscono secondo le direttive aziendali. (C3)				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 5. Corsi interaziendali CI: 4	EPA5_AFC_01
a5.4-Az Registrazione di dati Elaborano dati e informazioni di ospiti, clienti, partner e collaboratori con l'aiuto dei programmi informatici e i mezzi ausiliari dell'azienda. (C3)				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 5. Corsi interaziendali CI: 4	EPA5_AFC_01
a5.5-SP Statistiche aziendali							Nessun obiettivo di valutazione in azienda Semestre scuola professionale: 5. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	

Competenza operativa a6: Assistere ospiti e clienti con esigenze particolari								
Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica si informano sulle esigenze particolari degli ospiti e clienti con impedimenti. Organizzano misure di sostegno, informano i collaboratori che hanno contatti diretti con tali ospiti e clienti e li istruiscono sulle misure da adottare.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Esercizi di pratica
a6.1-Az Riconoscere e adottare misure di sostegno Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica riconoscono, rilevano e adottano misure di sostegno per ospiti e clienti con esigenze particolari di natura fisica, psichica e spirituale. (C4)		<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: 1. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	EPA5_AFC_02
a6.2-Az Instaurare contatti Instaurano in modo appropriato al destinatario e alla situazione i contatti con ospiti e clienti aventi esigenze particolari di natura fisica, psichica e spirituale e attuano le misure necessarie. (C3)		<input type="checkbox"/>					Nessun obiettivo di valutazione nella Scuola professionale Corsi interaziendali CI: 2 // 4 // 5	EPA5_AFC_02
a6.3-Az Situazioni d'emergenza Nelle situazioni d'emergenza reagiscono in modo appropriato, prestano i primi soccorsi e adottano altre misure necessarie. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 1. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	EPA1_AFC_02

Campo di competenze operative B: Servizio di bevande e pietanze

Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica servono bevande e pietanze ai propri ospiti e clienti secondo il programma giornaliero o in occasione di eventi speciali. Spesso devono anche consigliare bevande e pietanze e prenderne l'ordinazione. Preparano personalmente pietanze semplici. Fra le attività in relazione al servizio di bevande e pietanze vi sono la pulizia e la manutenzione di macchine e apparecchiature che gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica utilizzano. Al servizio è abbinato anche il lavaggio delle stoviglie che gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica organizzano, assicurano ed eseguono.

Competenza operativa b1: Ordinare e preparare bevande e pietanze

Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica preparano bevande e pietanze per gli ospiti e i clienti e apparecchiano i buffet. Il tipo di bevande e pietanze rispetta il programma giornaliero oppure la natura e la forma degli eventi nel corso dell'anno.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Esercizi di pratica
b1.1-Az Disporre bevande e pietanze Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica dispongono bevande e pietanze nel rispetto delle risorse secondo le direttive, attuano standard di qualità e direttive aziendali e preparano bevande e pietanze. (C3)			☐		☐	☐	Semestre scuola professionale: 4. Corsi interaziendali CI: 2 // 4 // 5	EPA3_AFC_01
b1.2-Az Apparecchiare tavoli e buffet Apparecchiano tavoli e buffet in modo appropriato alla situazione. (C3)			☐		☐	☐	Semestre scuola professionale: 2. Corsi interaziendali CI: 2 // 4 // 5	EPA3_AFC_01 EPA5_AFC_02
b1.3-Az Direttive e raccomandazioni concernenti bevande e pietanze Attuano direttive, raccomandazioni e misure aziendali in materia di igiene, sicurezza sul lavoro e protezione della salute in relazione al servizio di bevande e pietanze. (C3)			☐		☐	☐	Semestre scuola professionale: 2. Corsi interaziendali CI: 2	EPA3_AFC_01
b1.4-Az Preparare bevande Preparano bevande. (C3)			☐	☐			Semestre scuola professionale: 4. Corsi interaziendali CI: 2 // 4 // 5	EPA3_AFC_01

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Esercizi di pratica
b1.5-Az Preparazione di pietanze** Ordinano gli ingredienti necessari e preparano, in modo professionale, appropriato al destinatario e alla situazione, pietanze semplici partendo da prodotti freschi nonché da prodotti semilavorati e finiti. (C5)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 4. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	
b1.6-SP Prodotti semilavorati e finiti							Nessun obiettivo di valutazione in azienda Semestre scuola professionale: 4. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	
b1.7-Az Ausili per la cucina, macchine e apparecchiature per la preparazione di pietanze** Utilizzano ausili per la cucina, macchine e apparecchiature per la preparazione di pietanze semplici. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 2. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	
b1.8-Az Direttive e raccomandazioni per la preparazione di pietanze** Attuano direttive, raccomandazioni e direttive aziendali in materia di igiene, sicurezza sul lavoro e protezione della salute in relazione alla preparazione di pietanze semplici. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 2. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	

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

Competenza operativa b2: Consigliare, prendere l'ordinazione e servire bevande e pietanze								
Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica si informano sulle bevande e pietanze richieste dai loro ospiti e clienti. Alcuni di loro apprezzano un consiglio siccome presentano intolleranze per determinati alimenti, oppure vorrebbero gustare dei prodotti della regione. Ospiti e clienti apprezzano un servizio attento e orientato alle corrispondenti regole.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Esercizi di pratica
b2.1-Az Consigliare bevande e pietanze Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica consigliano, in modo appropriato alla situazione e al destinatario, bevande e pietanze dell'offerta aziendale a ospiti e clienti. (C5)				☐	☐		Semestre scuola professionale: 4. Corsi interaziendali CI: 4 // 5	EPA5_AFC_02
b2.2-SP Bevande e pietanze regionali e stagionali							Nessun obiettivo di valutazione in azienda Semestre scuola professionale: 4. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	
b2.3-SP Forme dietetiche, intolleranze e allergie							Nessun obiettivo di valutazione in azienda Semestre scuola professionale: 4. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	
b2.4-Az Tipi di servizio e regole del servizio Attuano le regole del servizio e i sistemi di distribuzione delle pietanze per diversi tipi di servizio. (C3)		☐	☐	☐			Semestre scuola professionale: 4. Corsi interaziendali CI: 2 // 4 // 5	EPA4_AFC_01

Competenza operativa b3: Utilizzare e pulire macchine e apparecchiature necessari per preparare bevande e pietanze e provvedere alla loro manutenzione								
Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica puliscono le macchine e le apparecchiature utilizzate in relazione al servizio di bevande e pietanze. Provvedono affinché le apparecchiature siano sempre in buono stato oppure segnalano guasti e difetti per la riparazione.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Esercizi di pratica
b3.1-Az Utilizzo di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica utilizzano macchine e apparecchiature per la miscita di bevande e la distribuzione di pietanze. (C3)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 2. Corsi interaziendali CI: 2 // 4 // 5	EPA2_AFC_01
b3.2-Az Pulizia di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze Puliscono macchine e apparecchiature per la miscita di bevande e la distribuzione di pietanze e ne assicurano la manutenzione. (C3)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 2. Corsi interaziendali CI: 2 // 4 // 5	EPA2_AFC_01
b3.3-Az Riparazione di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze Riconoscono guasti e difetti di macchine e apparecchiature per la miscita di bevande e la distribuzione di pietanze, li risolvono oppure li segnalano per la riparazione. (C4)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Nessun obiettivo di valutazione nella Scuola professionale Nessun obiettivo di valutazione nei CI	EPA2_AFC_01

Competenza operativa b4: Organizzare e svolgere il processo di lavaggio delle stoviglie								
Spesso gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica hanno il compito di lavare stoviglie e posate. Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica organizzano il lavaggio e lo svolgono in modo coscienzioso. Sono attenti ai materiali da lavare e al dosaggio di detersivi per lavare le stoviglie e per la pulizia. Concludono i lavori pulendo le macchine utilizzate per il lavaggio.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Esercizi di pratica
b4.1-Az Fasi di lavoro del ciclo di lavaggio delle stoviglie Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica attuano correttamente le fasi di lavoro nel ciclo delle stoviglie e nel ciclo di lavaggio delle stoviglie. (C3)		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: 3. Corsi interaziendali CI: 2 // 4 // 5	EPA2_AFC_01
b4.2-Az Materiali, detersivi per lavare le stoviglie e per la pulizia Nell'organizzazione del lavaggio delle stoviglie impiegano, in modo ecocompatibile e secondo la situazione, i detersivi appropriati per lavare le stoviglie e per la pulizia. (C3)		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: 3. Corsi interaziendali CI: 2 // 4 // 5	EPA2_AFC_01
b4.3-SP Dosaggio dei detersivi per lavare le stoviglie e per la pulizia							Nessun obiettivo di valutazione in azienda Semestre scuola professionale: 3. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	
b4.4-Az Macchine e apparecchiature per l'organizzazione del lavaggio delle stoviglie Utilizzano e puliscono macchine e apparecchiature nell'organizzazione del lavaggio delle stoviglie. (C3)		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: 3. Corsi interaziendali CI: 2 // 4 // 5	EPA2_AFC_01

Campo di competenze operative C: Pulizia e allestimento di ambienti

Affinché le persone si sentano a proprio agio in spazi e locali, è importante che questi siano puliti e curati. Spesso ne fanno parte decorazioni e composizioni floreali che gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica utilizzano e di cui si prendono cura. Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica puliscono accuratamente spazi, locali e strutture. Svolgono un ruolo centrale i requisiti igienici nonché l'efficienza dal punto di vista dell'energia e delle risorse. Per soddisfare questi requisiti e per svolgere le pulizie con efficienza sono indispensabili conoscenze, capacità e attitudini nella gestione di macchine, apparecchiature, materiali e superfici.

Competenza operativa c1: Preparare e allestire ambienti nel settore alberghiero e dell'economia domestica

Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica preparano spazi e locali per diversi tipi di utilizzo, li decorano secondo necessità o secondo le richieste di ospiti e clienti. Prestano attenzione affinché gli elementi decorativi e di arredamento impiegati del settore siano sicuri, igienizzati, impeccabili e curati regolarmente.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Esercizi di pratica
c1.1-Az Arredare spazi e locali Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica arredano spazi e locali in funzione dell'utilizzo e dei clienti oppure li preparano per un utilizzo richiesto. (C3)			☐				Semestre scuola professionale: 3. Corsi interaziendali CI: 1 // 3 // 5	EPA3_AFC_02
c1.2-Az Disporre e decorare spazi, locali e tavoli Dispongono e decorano spazi, locali e tavoli per diversi scopi. (C3)			☐				Semestre scuola professionale: 3. Corsi interaziendali CI: 3 // 5	EPA3_AFC_02

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Esercizi di pratica
<p>c1.3-Az Cura di piante, fiori recisi ed elementi decorativi Si prendono cura di piante, fiori recisi e altri elementi decorativi e ne garantiscono la conservazione del valore nel rispetto delle risorse. (C3)</p>				☐			<p>L'esercizio di pratica professionale EPA3_AFC_02 si estende su due semestri per coprire le 4 stagioni. Gli studenti entrano in contatto con la decorazione nel 3° semestre e possono collegare le loro conoscenze specialistiche con l'esercizio di pratica professionale del 4° semestre.</p> <p>Semestre scuola professionale: 3. Corsi interaziendali CI: 3 // 5</p>	EPA3_AFC_02
<p>c1.4-Az Direttive e raccomandazioni per arredare spazi e locali Attuano direttive, raccomandazioni e direttive aziendali in materia di igiene, sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione ambientale in relazione all'arredamento di spazi e locali. (C3)</p>			☐				<p>Semestre scuola professionale: 3. Corsi interaziendali CI: 1</p>	EPA3_AFC_02

Competenza operativa c2: Pulire ambienti e arredamenti nel settore alberghiero e dell'economia domestica								
Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica puliscono e disinfettano spazi, locali e strutture nel proprio campo di attività. Scelgono metodi di pulizia appropriati e, se necessario, impiegano macchine e apparecchiature per la pulizia. Durante la pulizia e la disinfezione rispettano le direttive, le raccomandazioni e le direttive aziendali in materia di sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione ambientale. Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica verificano l'integrità, la pulizia e la funzionalità di spazi, locali e strutture utilizzando strumenti di controllo.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Esercizi di pratica
c2.1-SP Obiettivi della pulizia							Nessun obiettivo di valutazione in azienda Semestre scuola professionale: 1. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	
c2.2-Az Organizzazione della pulizia Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica organizzano la pulizia visiva, quella di manutenzione, quella intermedia e quella di fondo nonché la disinfezione di spazi, locali e strutture. (C5)					☐		Semestre scuola professionale: 5. Corsi interaziendali CI: 3	EPA5_AFC_03 EPA6_AFC_02
c2.3-Az Pulizia di spazi, locali e strutture Eseguono nel rispetto delle risorse la pulizia visiva, quella di manutenzione, quella intermedia e quella di fondo nonché la disinfezione di spazi, locali e strutture. (C3)	☐		☐				Semestre scuola professionale: 1. // 5. Corsi interaziendali CI: 1 // 3 // 5	EPA1_AFC_01 EPA2_AFC_03 EPA2_AFC_04 EPA3_AFC_03 EPA4_AFC_02 EPA4_AFC_03 EPA4_AFC_04 EPA5_AFC_03 EPA6_AFC_02

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Esercizi di pratica
<p>c2.4-Az Strumenti per il controllo della pulizia Verificano, con l'aiuto di strumenti per il controllo, l'integrità, la pulizia e il funzionamento di apparecchiature e mezzi di comunicazione. (C3)</p>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 3. Corsi interaziendali CI: 3 // 5	EPA1_AFC_01 EPA2_AFC_03 EPA2_AFC_04 EPA3_AFC_03 EPA4_AFC_02 EPA4_AFC_03 EPA4_AFC_04 EPA5_AFC_03 EPA6_AFC_02
<p>c2.5-Az Direttive e raccomandazioni per la pulizia Attuano direttive, raccomandazioni e direttive aziendali in materia di igiene, sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione ambientale in relazione alla pulizia di spazi, locali e strutture. (C3)</p>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali CI: 1	EPA1_AFC_01 EPA2_AFC_03 EPA2_AFC_04 EPA3_AFC_03 EPA4_AFC_02 EPA4_AFC_03 EPA4_AFC_04 EPA5_AFC_03 EPA6_AFC_02

Competenza operativa c3: Utilizzare macchine e apparecchiature per la pulizia e provvedere alla loro manutenzione								
Per la pulizia gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica utilizzano macchine e apparecchiature appropriate. Si attengono alle direttive dei fabbricanti e utilizzano le macchine in modo ergonomico. Dosano con cura prodotti per la pulizia e la disinfezione allo scopo di preservare materiale, superfici, risorse e ambiente. Provvedono alla manutenzione delle macchine e segnalano i danni al servizio competente.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Esercizi di pratica
c3.1-Az Utilizzo di macchine e apparecchiature per la pulizia Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica utilizzano e impiegano macchine e apparecchiature per la pulizia in modo ergonomico e secondo le indicazioni del fabbricante. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali CI: 1 // 3 // 5	EPA1_AFC_01 EPA2_AFC_03 EPA2_AFC_04 EPA3_AFC_03 EPA4_AFC_02 EPA4_AFC_03 EPA4_AFC_04 EPA5_AFC_03 EPA6_AFC_02
c3.2-Az Impiego di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione Impiegano in modo economico ed ecologico i prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione secondo le indicazioni del fabbricante. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali CI: 1 // 3 // 5	EPA1_AFC_01 EPA2_AFC_03 EPA2_AFC_04 EPA3_AFC_03 EPA4_AFC_02 EPA4_AFC_03 EPA4_AFC_04 EPA5_AFC_03 EPA6_AFC_02

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Esercizi di pratica
<p>c3.3-Az Dosaggio di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione Dosano in modo economico ed ecologico i prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione nonché i mezzi ausiliari. (C5)</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali CI: 1 // 3 // 5	EPA1_AFC_01 EPA2_AFC_03 EPA2_AFC_04 EPA3_AFC_03 EPA4_AFC_02 EPA4_AFC_03 EPA4_AFC_04 EPA5_AFC_03 EPA6_AFC_02
<p>c3.4-Az Pulizia e manutenzione di macchine e apparecchiature per la pulizia Puliscono macchine e apparecchiature per la pulizia e provvedono alla loro manutenzione secondo le indicazioni del fabbricante. (C3)</p>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 1 Corsi interaziendali CI: 1 // 3 // 5	EPA1_AFC_01 EPA2_AFC_03 EPA2_AFC_04 EPA3_AFC_03 EPA4_AFC_02 EPA4_AFC_03 EPA4_AFC_04 EPA5_AFC_03 EPA6_AFC_02
<p>c3.5-Az Riconoscere guasti e difetti a macchine e apparecchiature per la pulizia Riconoscono guasti e difetti, rilevano danni, carenze e fabbisogno di riparazione di macchine e apparecchiature per la pulizia e adottano misure appropriate. (C5)</p>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 3. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	EPA2_AFC_04 EPA4_AFC_04 EPA6_AFC_02

Campo di competenze operative D: Cura della biancheria

In un'azienda, l'approvvigionamento di biancheria comprende preparazione, manutenzione e messa a disposizione della biancheria dell'azienda e di quella dei clienti. Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica sono consapevoli del fatto che solamente la biancheria preparata in modo corretto è utile per il consumatore finale. Con l'aiuto di lavatrici, apparecchiature e detersivi, puliscono la biancheria sporca e la preparano per i consumatori finali. Al termine del programma di lavaggio, puliscono apparecchiature e macchine e ne provvedono alla manutenzione. Mentre assicurano l'approvvigionamento di biancheria, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica considerano l'efficienza dal punto di vista dell'energia e delle risorse, gli aspetti economici nonché la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute.

Competenza operativa d1: Trattare la biancheria azienda e dei clienti nel ciclo della biancheria

Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica pianificano e organizzano il ciclo della biancheria per la biancheria dell'azienda e quella personale di ospiti e clienti. Selezionano la biancheria in base al tipo di biancheria, al tipo di trattamento richiesto, al colore e al grado di sporcizia. Prima del lavaggio vero e proprio, si preoccupano di lavare i capi di biancheria come prevedono le etichette di manutenzione e cura. Dopo il lavaggio, trattano la biancheria secondo i metodi predefiniti e la preparano pronta per l'armadio. Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica controllano la biancheria prima della consegna al consumatore finale. Svolgono questo controllo anche nel caso di biancheria proveniente da lavanderie esterne adottando le misure necessarie in caso di discordanze.

Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica procedono allo stesso modo quando viene lavata biancheria infetta e attuano le corrispondenti prescrizioni in materia di igiene. Durante tutto il ciclo della biancheria si attengono alle direttive, alle raccomandazioni e alle direttive aziendali e attuano misure in materia di igiene, sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione ambientale.

CCO D a seconda della singola azienda, l'assegnazione di una raccomandazione

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Esercizi di pratica
d1.1-SP Importanza della biancheria pulita							Nessun obiettivo di valutazione in azienda Semestre scuola professionale: 2. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	
d1.2-SP Importanza del ciclo della biancheria e modelli per l'acquisto di diversi tipi di biancheria							Nessun obiettivo di valutazione in azienda Semestre scuola professionale: 2. // 6. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Esercizi di pratica
d1.3-Az Pianificazione e organizzazione dei lavori nel ciclo della biancheria Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica pianificano e organizzano le fasi di lavoro per un ciclo della biancheria efficiente. (C5)				☐	☐		L'esercizio di pratica professionale EPA1_AFC_02 dura 6 semestri. L'istruzione e l'incarico pratico dipendono dalla pratica. Ad esempio, con una lavanderia esterna. Semestre scuola professionale: 6. Corsi interaziendali CI: 3 // 5	EPA1_AFC_02 EPA5_AFC_04
d1.4-SP Proprietà dei tessuti							Nessun obiettivo di valutazione in azienda Semestre scuola professionale: 2. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	
d1.5-Az Selezione della biancheria Selezionano la biancheria dell'azienda e quella dei clienti secondo il tipo di preparazione, colore e grado di sporcizia. (C4)	☐	☐					Semestre scuola professionale: 2. Corsi interaziendali CI: 1 // 3 // 5	EPA1_AFC_02 EPA5_AFC_04
d1.6-Az Ergonomia nel ciclo della biancheria Svolgono in modo ergonomico i compiti nel ciclo della biancheria. (C3)	☐	☐					Semestre scuola professionale: 2. Corsi interaziendali CI: 1	EPA1_AFC_02 EPA5_AFC_04
d1.7-Az Trattamento della biancheria Trattano la biancheria in base alla selezione secondo metodi predefiniti e la preparano pronta per l'armadio. (C3)	☐	☐					Nessun obiettivo di valutazione nella Scuola professionale Corsi interaziendali CI: 1 // 3	EPA1_AFC_02 EPA5_AFC_04

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Esercizi di pratica
d1.8-Az Manutenzione della biancheria Garantiscono una manutenzione/ riparazione economicamente sostenibile ed efficiente dei tessuti. (C3)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				L'esercizio di pratica professionale EPA1_AFC_02 dura 6 semestri. L'istruzione e l'incarico pratico dipendono dalla pratica. Ad esempio, con una lavanderia esterna. Semestre scuola professionale: 6. Corsi interaziendali CI: 1 // 3	EPA1_AFC_02 EPA5_AFC_04
d1.9-Az Biancheria infetta Preparano la biancheria infetta per il ciclo di lavaggio attuando le corrispondenti prescrizioni in materia di igiene. (C3)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Semestre scuola professionale: 6. Corsi interaziendali CI: 3 // 5	EPA6_AFC_03
d1.10-Az Controllo della biancheria Controllano la pulizia, la qualità e l'integrità della biancheria trattata. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Nessun obiettivo di valutazione nella Scuola professionale Corsi interaziendali CI: 3 // 5	EPA1_AFC_02 EPA5_AFC_04
d1.11-Az Controllo della fornitura di biancheria Ordinano la biancheria da lavanderie esterne e controllano la fornitura. In caso di discrepanze e difetti adottano misure appropriate. (C5)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			L'esercizio di pratica professionale EPA1_AFC_02 dura 6 semestri. L'istruzione e l'incarico pratico dipendono dalla pratica. Ad esempio, con una lavanderia esterna. Nessun obiettivo di valutazione nella Scuola professionale Corsi interaziendali CI: 3 // 5	EPA1_AFC_02 EPA5_AFC_04

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Esercizi di pratica
d1.12-Az Direttive e raccomandazioni per trattare la biancheria Attuano direttive, raccomandazioni e misure aziendali in materia di igiene, sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione ambientale in relazione al trattamento della biancheria. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: 2. Corsi interaziendali CI: 1	EPA1_AFC_02 EPA5_AFC_04 EPA6_AFC_03

Competenza operativa d2: Utilizzare e pulire macchine e apparecchiature della lavanderia e provvedere alla loro manutenzione Per svolgere i diversi compiti nel ciclo della biancheria, gli impiegati del settore alberghiero-economia-domestica utilizzano macchine e apparecchiature appropriate. Durante l'impiego sono attenti a utilizzare le macchine e le apparecchiature secondo le direttive del fabbricante e avendo riguardo per la propria schiena. Dosano con cura i detersivi allo scopo di preservare biancheria e ambiente.								
<i>CCO D a seconda della singola azienda, l'assegnazione di una raccomandazione</i>								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Esercizi di pratica
d2.1-Az Utilizzo di macchine e apparecchiature della lavanderia, uso di detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica utilizzano macchine e apparecchiature della lavanderia e le applicano così come detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio secondo le indicazioni del fabbricante. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					L'esercizio di pratica professionale EPA1_AFC_02 dura 6 semestri. L'istruzione e l'incarico pratico dipendono dalla pratica. Ad esempio, con una lavanderia esterna. Semestre scuola professionale: 2. Corsi interaziendali CI: 1 // 3 // 5	EPA1_AFC_02 EPA5_AFC_04
d2.2-SP Economia ed ecologia nel lavaggio							Nessun obiettivo di valutazione in azienda Semestre scuola professionale: 2. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Esercizi di pratica
d2.3-Az Dosaggio di detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio Utilizzando metodi appropriati dosano in modo economico ed ecologico detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio. (C5)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				L'esercizio di pratica professionale EPA1_AFC_02 dura 6 semestri. L'istruzione e l'incarico pratico dipendono dalla pratica. Ad esempio, con una lavanderia esterna. Semestre scuola professionale: 2. Corsi interaziendali CI: 1 // 3 // 5	EPA1_AFC_02 EPA5_AFC_04
d2.4-Az Direttive e raccomandazioni per gestire macchine e apparecchiature della lavanderia, detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio Attuano direttive, raccomandazioni e direttive aziendali in materia di igiene, sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione ambientale in relazione a macchine e apparecchiature della lavanderia, detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Semestre scuola professionale: 2. Corsi interaziendali CI: 1	EPA1_AFC_02 EPA5_AFC_04
d2.5-Az Pulizia e manutenzione di macchine e apparecchiature per l'approvvigionamento della biancheria Puliscono in modo ed ecologico macchine e apparecchiature della lavanderia e secondo le indicazioni del fabbricante. (C3)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				L'esercizio di pratica professionale EPA1_AFC_02 dura 6 semestri. L'istruzione e l'incarico pratico dipendono dalla pratica. Ad esempio, con una lavanderia esterna. Semestre scuola professionale: 2. Corsi interaziendali CI: 1 // 3 // 5	EPA1_AFC_02 EPA5_AFC_04

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Esercizi di pratica
<p>d2.6-Az Riconoscere guasti e difetti a macchine e apparecchiature per la cura della biancheria Segnalano guasti e difetti, rilevano danni a macchine e apparecchiature della lavanderia e adottano misure appropriate. (C5)</p>				☐	☐		<p>L'esercizio di pratica professionale EPA1_AFC_02 dura 6 semestri. L'istruzione e l'incarico pratico dipendono dalla pratica. Ad esempio, con una lavanderia esterna.</p> <p>Semestre scuola professionale: 2. Nessun obiettivo di valutazione nei CI</p>	<p>EPA1_AFC_02 EPA5_AFC_04</p>

Campo di competenze operative E: Organizzazione e implementazione delle procedure aziendali

Diversi compiti organizzativi contraddistinguono il campo di attività degli impiegati del settore alberghiero-economia domestica. I processi di lavoro relativi a tutti i compiti devono essere definiti, attuati e, se necessario, ottimizzati. Spesso gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica lavorano in team interdisciplinari tramite i quali possono confrontarsi con i rappresentanti di diversi settori professionali sia all'interno sia all'esterno dell'azienda. In questo modo introducono nella collaborazione il punto di vista e le preoccupazioni del settore alberghiero e dell'economia domestica.

Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica organizzano processi tipici come la gestione di derrate alimentari e merce, lavori amministrativi nonché compiti volti a ridurre i rischi di infortuni e malattie. Siccome spesso gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica collaborano con personale poco qualificato, hanno il compito di introdurre e i propri collaboratori nelle attività organizzative e concrete e di istruirli di conseguenza. Se, durante l'esecuzione dei lavori, si verificano eventi come incidenti o danni materiali, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica adottano misure orientate possibilmente verso le descrizioni di processi definiti.

Competenza operativa e1: Implementare e ottimizzare i processi organizzativi nel settore alberghiero e dell'economia domestica

Per garantire gli standard di qualità nei processi di lavoro, quest'ultimi vengono descritti e definiti nell'azienda. Spesso si orientano verso una concezione direttrice oppure fanno riferimento a una certificazione della qualità. Per esempio, i processi relativi a canali di comunicazione, pianificazione di lavori, direttive concernenti l'obbligo di discrezione nonché gestione di dati e informazioni sono descritti nei rispettivi documenti. Durante il proprio lavoro, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica attuano simili standard di qualità.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Esercizi di pratica
e1.1-Az Processi certificati Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica attuano processi di lavoro definiti in aziende certificate nel settore alberghiero e dell'economia domestica. (C3)					☐	☐	Semestre scuola professionale: 6. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	EPA6_AFC_02 EPA6_AFC_03
e1.2-Az Gestione della qualità Rispettano gli standard di qualità e attuano misure per lo sviluppo e la garanzia della qualità. (C3)		☐					Semestre scuola professionale: 6. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	EPA2_AFC_01
e1.3-SP Organizzazione responsabile							Nessun obiettivo di valutazione in azienda Semestre scuola professionale: 2. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Esercizi di pratica
e1.4-Az Comunicazione Rispettano i canali di servizio e comunicazione conformemente all'organigramma aziendale e alla descrizione dei processi. (C3)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Nessun obiettivo di valutazione nella Scuola professionale Nessun obiettivo di valutazione nei CI	EPA6_AFC_01
e1.5-Az Forma organizzativa e concezione direttrice Attuano quotidianamente in modo attivo e coscienzioso la concezione direttrice. (C3)		<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: 2. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	EPA6_AFC_01
e1.6-Az Analisi dei processi di lavoro Analizzano i processi del proprio lavoro e, se necessario, li ottimizzano. (C5)					<input type="checkbox"/>		L'esercizio di pratica professionale EPA3_AFC_02 prevede l'analisi del proprio processo di lavoro come parte del processo di riflessione. Semestre scuola professionale: 6. Corsi interaziendali CI: 3 // 4	EPA3_AFC_02
e1.7-Az Pianificazione del lavoro Applicano gli strumenti per pianificare il proprio lavoro e il proprio impiego. (C3)					<input type="checkbox"/>		Nell'esercizio di pratica professionale EPA3_AFC_02, possono essere messi a disposizione dei discenti ausili come liste di controllo. Nessun obiettivo di valutazione nella Scuola professionale Corsi interaziendali CI: 3 // 4	EPA3_AFC_02 EPA5_AFC_02

Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Esercizi di pratica
e1.8-Az Insourcing e Outsourcing Attuano i processi aziendali di Insourcing e Outsourcing nonché i servizi per terzi nel settore alberghiero e dell'economia domestica. (C3)					☐		L'esercizio di pratica professionale EPA1_AFC_02 dura 6 semestri. L'istruzione e l'incarico pratico dipendono dalla pratica. Ad esempio, con una lavanderia esterna. Semestre scuola professionale: 2. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	EPA1_AFC_02
e1.9-Az Discrezione e protezione dei dati Rispettano le direttive aziendali relative alla gestione discreta di informazioni e dati nonché all'obbligo di discrezione. (C3)	☐	☐					Semestre scuola professionale: 2. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	EPA1_AFC_02 EPA5_AFC_01

Competenza operativa e2: Difendere gli interessi del settore alberghiero e dell'economia domestica nei team interdisciplinari								
Spesso le aziende forniscono i propri servizi in diversi campi specifici. Ciò richiede una collaborazione ben organizzata e istituzionalizzata tra le rappresentanze dei diversi campi. Per questo motivo gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica lavorano spesso in team interdisciplinari che vengono costituiti per ottimizzare processi interdisciplinari. Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica apportano in simili gruppi di lavoro sia il proprio punto di vista sia le esigenze del proprio campo specifico. In questo modo contribuite all'ottimizzazione di procedure aziendali e alla soluzione di situazioni impegnative.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Esercizi di pratica
e2.1-Az Collaborazione nei team interdisciplinari Nella loro organizzazione, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica collaborano nei team interdisciplinari e prestano attenzione ai punti di transizione da un reparto all'altro. (C3)		<input type="checkbox"/>					Semestre scuola professionale: 1. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	EPA2_AFC_05
e2.2-Az Rappresentanza nei gruppi di lavoro Nei diversi gruppi di lavoro e gruppi di progetto rappresentano le richieste e le esigenze del settore alberghiero e dell'economia domestica. (C5)			<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 6. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	EPA5_AFC_02
e2.3-Az Contributo alle soluzioni Riconoscono situazioni impegnative, conflitti e malintesi nella collaborazione all'interno del proprio team e con altri gruppi d'interesse e contribuiscono alla loro soluzione. (C5)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Nessun obiettivo di valutazione nella Scuola professionale Nessun obiettivo di valutazione nei CI	EPA6_AFC_01

Competenza operativa e3: Gestire derrate alimentari e merce nel settore alberghiero e dell'economia domestica								
<p>Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica collaborano spesso nella gestione di magazzini e depositi all'interno dell'azienda. Ordinano merce all'interno e all'esterno, ne controllano l'entrata e le scorte. Per gestire derrate alimentari valgono regole particolari che gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica rispettano. Dichiarano correttamente le confezioni alimentari aperte e le pietanze già preparate. In questo modo essi forniscono un contributo per ridurre le perdite e lo spreco di alimenti. Nella gestione della merce fanno parte la separazione e lo smaltimento di materiali riciclabili e rifiuti, attività che gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica garantiscono.</p>								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Esercizi di pratica
<p>e3.1-Az Sistema organizzativo nella gestione del magazzino Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica attuano quotidianamente il sistema organizzativo interno di gestione del magazzino.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ordinazione interna ed esterna di merce • Accettazione della merce inclusi i punti di controllo critici • Inventario (C3)		☐	☐	☐			L'esercizio di pratica professionale EPA1_AFC_02 dura 6 semestri. L'istruzione e l'incarico pratico dipendono dalla pratica. Ad esempio, con una lavanderia esterna. Semestre scuola professionale: 4. Corsi interaziendali CI: 4	EPA1_AFC_02 EPA2_AFC_05
<p>e3.2-Az Dichiarazione e immagazzinamento di derrate alimentari Dichiarano correttamente le confezioni alimentari aperte e le pietanze già preparate e le immagazzinano secondo direttive.</p> (C4)			☐	☐			Semestre scuola professionale: 4. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	EPA3_AFC_01
<p>e3.3-Az Spreco alimentare Attuano le direttive aziendali concernenti una gestione rispettosa delle derrate alimentari e contro il loro spreco. (C3)</p>			☐	☐			Semestre scuola professionale: 4. Corsi interaziendali CI: 2 // 5	EPA3_AFC_01
<p>e3.4-Az Smaltimento Separano materiali riciclabili e rifiuti attuando il programma di smaltimento dell'azienda. (C3)</p>		☐	☐				Semestre scuola professionale: 4. Corsi interaziendali CI: 2 // 5	EPA2_AFC_01 EPA2_AFC_05

Competenza operativa e4: Allestire e ottimizzare documenti per la garanzia della qualità								
Per garantire la qualità nell'azienda, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica allestiscono dei documenti per la garanzia della qualità. All'interno dell'azienda comunicano tramite una corrispondenza semplice e allestiscono documenti orientati alla pratica che descrivono compiti e procedure. Fra i loro compiti c'è anche l'utilizzo del proprio sistema di ordinazione e l'applicazione di diversi tipi di fatturazione.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Esercizi di pratica
e4.1-Az Documenti per la garanzia della qualità Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica allestiscono documenti per la garanzia della qualità. (C3)						<input type="checkbox"/>	L'esercizio di pratica professionale EPA1_AFC_02 dura 6 semestri. L'istruzione e l'incarico pratico dipendono dalla pratica. Ad esempio, con una lavanderia esterna. Nessun obiettivo di valutazione nella Scuola professionale Corsi interaziendali CI: 4 // 5	EPA1_AFC_02
e4.2-Az Corrispondenza aziendale Allestiscono semplici corrispondenze aziendali secondo le direttive interne. (C3)				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 4. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	EPA5_AFC_02
e4.3-Az Documenti orientati alla pratica professionale Allestiscono documenti orientati alla pratica professionale per il settore alberghiero e dell'economia domestica e li utilizzano. (C5)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre scuola professionale: 4. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	EPA2_AFC_01 EPA2_AFC_02 EPA3_AFC_01 EPA3_AFC_02
e4.4-Az Sistemi di ordinazione e tipi di fatturazione Utilizzano il sistema di ordinazione e applicano diversi tipi di fatturazione. (C3)		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>			Semestre scuola professionale: 4. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	EPA2_AFC_02 EPA2_AFC_05

Competenza operativa e5: Istruire collaboratori nel settore alberghiero e dell'economia domestica								
Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica introducono i collaboratori all'adempimento di incarichi di lavoro applicando metodi d'insegnamento appropriati.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Esercizi di pratica
e5.1-Az Istruzione di collaboratori Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica insegnano i lavori del settore alberghiero e dell'economia domestica ai collaboratori applicando i rispettivi metodi d'istruzione. (C5)				☐			Semestre scuola professionale: 4. // 5. // 6. Corsi interaziendali CI: 4 // 5	EPA4_AFC_03 EPA5_AFC_04

Competenza operativa e6: Gestire situazioni rilevanti per la sicurezza e la salute								
Nel campo di attività degli impiegati del settore alberghiero-economia domestica esistono diversi pericoli di infortunio o malattia. Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica riducono al minimo i rischi e rispettano le prescrizioni volte a prevenire eventi negativi. Quando quest'ultimi si verificano, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica adottano misure appropriate.								
Obiettivi di valutazione dell'azienda	1	2	3	4	5	6	Indicazioni	Esercizi di pratica
e6.1-Az Sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione antincendio Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica attuano le misure del programma di sicurezza aziendale in materia di sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione antincendio (linee guida CFSL). (C3)	<input type="checkbox"/>						Semestre scuola professionale: 1. Corsi interaziendali CI: 1 // 2	EPA1_AFC_01 EPA1_AFC_02 EPA2_AFC_01 EPA2_AFC_03 EPA2_AFC_04 EPA2_AFC_05 EPA3_AFC_01 EPA3_AFC_02 EPA3_AFC_03 EPA4_AFC_01 EPA4_AFC_02 EPA4_AFC_03 EPA4_AFC_04 EPA5_AFC_01 EPA5_AFC_03 EPA5_AFC_04 EPA6_AFC_01 EPA6_AFC_02 EPA6_AFC_03
e6.2-SP Pericoli di infortunio e malattia							Nessun obiettivo di valutazione in azienda Semestre scuola professionale: 4. Nessun obiettivo di valutazione nei CI	

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

Hotel & Gastro formation Svizzera | Eichstrasse 20 | casella postale 362 | 6353 Weggis
n. telefono +41 (0)41 392 77 77 | n. fax +41 41 392 77 70 | info@hotelgastro.ch | www.hotelgastro.ch