



## Programma di formazione per i corsi interaziendali

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>Obiettivi dei corsi interaziendali.....</b>	<b>1</b>
<b>3</b>	<b>Orientamento metodologico-didattico.....</b>	<b>1</b>
<b>4</b>	<b>Compiti del programma di formazione per il CI .....</b>	<b>2</b>
<b>5</b>	<b>Condizioni generali .....</b>	<b>2</b>
<b>6</b>	<b>Documenti di riferimento .....</b>	<b>2</b>
<b>7</b>	<b>Compiti pratici per i corsi interaziendali.....</b>	<b>2</b>
<b>8</b>	<b>Valutazione delle prestazioni nei corsi di formazione .....</b>	<b>3</b>
<b>9</b>	<b>Materiale didattico.....</b>	<b>3</b>
<b>10</b>	<b>Panoramica generale del programma di formazione.....</b>	<b>4</b>
<b>11</b>	<b>Assegnazione degli obiettivi di valutazione ai CI 1 a 5.....</b>	<b>9</b>
11.1	Corso interaziendale 1 .....	9
	Campo di competenze operative A: Immagine e comunicazione .....	9
	Campo di competenze operative C: Pulizia e allestimento di ambienti .....	10
	Campo di competenze operative D: Cura della biancheria.....	13
	Campo di competenze operative E: Organizzazione e implementazione delle procedure aziendali .....	15
11.2	Corso interaziendale 2 .....	17
	Campo di competenze operative A: Immagine e comunicazione .....	17
	Campo di competenze operative B: Servizio di bevande e pietanze.....	19
	Campo di competenze operative E: Organizzazione e implementazione delle procedure aziendali .....	22
11.3	Corso interaziendale 3 .....	24
	Campo di competenze operative C: Pulizia e allestimento di ambienti .....	24
	Campo di competenze operative D: Cura della biancheria.....	27
	Campo di competenze operative E: Organizzazione e implementazione delle procedure aziendali .....	29
11.4	Corso interaziendale 4 .....	30
	Campo di competenze operative A: Immagine e comunicazione .....	30
	Campo di competenze operative B: Servizio di bevande e pietanze.....	33
	Campo di competenze operative E: Organizzazione e implementazione delle procedure aziendali .....	37
11.5	Corso interaziendale 5 .....	40
	Campo di competenze operative A: Immagine e comunicazione .....	40
	Campo di competenze operative B: Servizio di bevande e pietanze.....	42
	Campo di competenze operative C: Pulizia e allestimento di ambienti .....	45
	Campo di competenze operative D: Cura della biancheria.....	47
	Campo di competenze operative E: Organizzazione e implementazione delle procedure aziendali .....	49
<b>12</b>	<b>Allegato.....</b>	<b>51</b>

## 1 Introduzione

Questo programma di formazione si basa sul piano di formazione e fornisce una panoramica delle competenze operative da sviluppare, degli obiettivi di valutazione da raggiungere e dei contenuti da insegnare nei corsi interaziendali.

Il programma di formazione costituisce la base per lo sviluppo dei modelli di formazione e dei programmi dei corsi interaziendali. Il programma offre espressamente ai responsabili dei corsi interaziendali la possibilità di trasmettere i contenuti con orientamento operativo e pratico e di accompagnare le persone in formazione nel loro processo di apprendimento.

Il programma di formazione ha lo scopo di aiutare gli istruttori dei CI a trasmettere i contenuti in modo strutturato e sistematico e a guidare gli le persone in formazione.

## 2 Obiettivi dei corsi interaziendali

I corsi interaziendali (CI) completano la formazione delle persone in formazione che si stanno formando per diventare Addetta del settore alberghiero-economia domestica CFP/Addetto del settore alberghiero-economia domestica CFC presso le loro aziende di formazione e presso la scuola professionale. Trasmettono alle persone in formazione competenze professionali specifiche del settore e le sostengono nello sviluppo di competenze metodologiche, sociali e personali.

I centri di formazione sono considerati come una compensazione (livellamento) delle competenze pratiche insegnate in modi diversi nelle aziende. Le persone in formazione possono approfondire esperienze pratiche acquisite in azienda e impararne delle nuove. I contenuti di apprendimento comprendono argomenti e attività pratiche di tutti i campi delle competenze operative. Le nuove conoscenze acquisite devono essere applicate e consolidate in diverse situazioni. Un aspetto importante è la riflessione su ciò che è stato appreso e su come integrarlo nel processo di apprendimento.

Durante i corsi interaziendali, le persone in formazione vengono inoltre preparate ai requisiti che dovranno raggiungere e dimostrare nella procedura di qualificazione pratica.

## 3 Orientamento metodologico-didattico

Durante i corsi interaziendali si ambisce ad un alto grado di corresponsabilità e indipendenza da parte delle persone in formazione. Con l'aumentare delle attività di apprendimento auto-dirette durante la formazione professionale, le persone in formazione vengono portate a pensare e ad agire in modo autonomo. Un comportamento rispettoso, tollerante e un rapporto professionale riferito alla formazione, costituiscono la base della collaborazione tra le persone in formazione e gli istruttori dei CI.

Con la digitalizzazione e il cambiamento della concezione dell'apprendimento, cambia anche il ruolo degli istruttori dei CI. Il loro ruolo si sposta sempre di più da istruttore di conoscenze e competenze che controlla il processo di apprendimento a quello di coach che accompagna il processo di apprendimento. Le pubblicazioni di riferimento e i contenuti specifici forniti da altri editori o fonti, completano le conoscenze e le competenze personali degli istruttori dei CI.

## 4 Compiti del programma di formazione per il CI

Come base per il programma di formazione dei corsi interaziendali valgono le seguenti disposizioni di legge: Ordinanza sulla formazione professionale di base per Addetta del settore alberghiero-economia domestica CFP/Addetto del settore alberghiero-economia domestica CFC e il piano di formazione del 10 luglio 2023.

- Il programma di formazione per i corsi interaziendali definisce gli obiettivi di prestazione per i corsi interaziendali e fornisce raccomandazioni per la messa in pratica.
- Il programma di formazione per i corsi interaziendali è una guida per la pianificazione e la valutazione delle lezioni dei corsi interaziendali.
- Il programma di formazione per i corsi interaziendali serve quale base per lo sviluppo dei programmi dei corsi, che tengono conto delle attuali condizioni professionali specifiche, personali nonché organizzative.

## 5 Condizioni generali

I responsabili e gli istruttori dei CI elaborano insieme il programma individuale dei corsi per i vari centri di formazione interaziendali.

- In combinazione allo sviluppo e alla promozione delle competenze professionali, la progettazione pedagogica/didattica dei corsi interaziendali dovrebbe prestare attenzione allo sviluppo orientato al processo delle competenze metodologiche e delle competenze sociali e personali.
- E' obbligatorio trattare tutti gli obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali.
- La tabella dei corsi definita nell'ordinanza sulla formazione professionale di base è vincolante.
- Oltre al campo obbligatorio del programma di formazione per i corsi interaziendali, i centri di formazione possono scegliere di integrare e sviluppare ulteriori campi nella propria pianificazione interna dei corsi.

Gli argomenti sono trattati in modo trasversale e sono in parte interconnessi con l'insegnamento professionale nelle scuole professionali e con il programma di formazione in azienda. Informazioni dettagliate riguardo al profilo di qualificazione, alla procedura di qualificazione, alle descrizioni delle competenze, ecc. sono disponibili nell'ordinanza sulla formazione professionale di base e nel piano di formazione.

## 6 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. Nel centro di formazione pratica, i documenti di riferimento servono come indicazione per i compiti pratici durante i CI, per le esercitazioni e quali esempi.

## 7 Compiti pratici per i corsi interaziendali

Il compito pratico è una guida didattica per un'attività definita e data. Definisce l'attività (un compito), la materia da apprendere (ad esempio, il riferimento a ricette o a situazioni) e gli indicatori (criteri di valutazione). Le risorse che stanno alla base del compito pratico e le competenze operative da costituire sono collegate ad esso, così come i rispettivi obiettivi di valutazione del piano di formazione.

Nei corsi interaziendali, i compiti pratici sono riconducibili ai documenti di riferimento. In questo modo, la situazione di riferimento può costituire il quadro da cui derivare gli incarichi (di gruppo), completati con aziende di riferimento ed elenchi di riferimento e utilizzati per la realizzazione.

Ogni compito pratico è arricchito dalle conoscenze professionali associate come il contenuto (parti di conoscenza necessari per l'elaborazione) da WIGL.

## 8 Valutazione delle prestazioni nei corsi di formazione

Ai sensi dell'art. 15 dell'ordinanza sulla formazione professionale di base, gli offerenti di corsi interaziendali sono tenuti a documentare le prestazioni delle persone in formazione sotto forma di un certificato di competenza (rapporto sul corso interaziendale) per ogni corso interaziendale. Questo feedback si basa sul rapporto dei corsi interaziendali. Si raccomanda inoltre di dare alle persone in formazione un feedback orale generale della giornata, alla fine di ogni giornata di corso.

Sono stati sviluppati quattro diversi rapporti di formazione, in modo da tener conto dei vari livelli di formazione delle persone in formazione. Utilizzando lo strumento WIGL, i rapporti di formazione possono essere compilati, inviati e archiviati direttamente in formato digitale. Inoltre, i rapporti di formazione sono disponibili per il download sulla homepage di Hotel & Gastro *formation* Svizzera e oml economia domestica svizzera.

Utilizzando lo strumento digitale di WIGL, le persone in formazione hanno l'opportunità di riflettere sulla loro giornata e di effettuare un'autovalutazione basata sul proprio rapporto di formazione. Questa autovalutazione è poi disponibile per l'istruttore quando compila il rapporto di formazione e mostra le discrepanze tra l'autovalutazione e la valutazione esterna.

## 9 Materiale didattico

Per i corsi interaziendali, l'organizzazione del mondo del lavoro (Hotel & Gastro *formation* Svizzera e oml economia domestica svizzera), in collaborazione con la WIGL, ha sviluppato diversi supporti didattici digitali, accessibili tramite la piattaforma WIGL.

## 10 Panoramica generale del programma di formazione

Obiettivi di valutazione corso interaziendale 1	Obiettivi di valutazione corso interaziendale 2	Obiettivi di valutazione corso interaziendale 3	Obiettivi di valutazione corso interaziendale 4	Obiettivi di valutazione corso interaziendale 5
<b>CCO A: Immagine e comunicazione</b>				
<b>a1 Curare la propria immagine nel settore alberghiero e dell'economia domestica</b>				
a1.1-CI Presenza curata a1.5-CI Modelli di comunicazione				
<b>a2 Consigliare e assistere ospiti e clienti nel settore alberghiero e dell'economia domestica</b>				
	a2.1-CI Offrire ospitalità a2.2-CI Esigenze di ospiti e clientela a2.4-CI Consulenze		a2.2-CI Esigenze di ospiti e clientela a2.4-CI Consulenze a2.5-CI Orientamento dei servizi	a2.1-CI Offrire ospitalità a2.4-CI Consulenze a2.5-CI Orientamento dei servizi
<b>a3 Accogliere e gestire i feedback di ospiti e clienti nel settore alberghiero e dell'economia domestica</b>				
	a3.1-CI Feedback e reclami a3.2-CI Situazioni di comunicazione e di conflitto		a3.1-CI Feedback e reclami a3.2-CI Situazioni di comunicazione e di conflitto	
<b>a4 Implementare attività di promozione delle vendite per offerte ed eventi nel campo della gastronomia</b>				
	a4.1-CI Attività di promozione delle vendite		a4.1-CI Attività di promozione delle vendite	a4.3-CI Organizzazione e svolgimento di eventi
<b>a5 Trattare prenotazioni, arrivi e partenze di ospiti e clienti</b>				
			a5.1-CI Arrivo a5.2-CI Partenza a5.3-CI Prenotazioni a5.4-CI Registrazione di dati	
<b>a6 Assistere ospiti e clienti con esigenze particolari</b>				
	a6.2-CI Instaurare contatti		a6.2-CI Instaurare contatti	a6.2-CI Instaurare contatti

Obiettivi di valutazione corso interaziendale 1	Obiettivi di valutazione corso interaziendale 2	Obiettivi di valutazione corso interaziendale 3	Obiettivi di valutazione corso interaziendale 4	Obiettivi di valutazione corso interaziendale 5
<b>CCO B: Servizio di bevande e pietanze</b>				
<b>b1 Ordinare e preparare bevande e pietanze</b>				
	b1.1-CI Disporre bevande e pietanze b1.2-CI Apparecchiare tavoli e buffet b1.3-CI Direttive e raccomandazioni concernenti bevande e pietanze b1.4-CI Preparare bevande		b1.1-CI Disporre bevande e pietanze b1.2-CI Apparecchiare tavoli e buffet b1.4-CI Preparare bevande	b1.1-CI Disporre bevande e pietanze b1.2-CI Apparecchiare tavoli e buffet b1.4-CI Preparare bevande
<b>b2 Consigliare, prendere l'ordinazione e servire bevande e pietanze</b>				
	b2.4-CI Tipi di servizio e regole del servizio		b2.1-CI Consigliare bevande e pietanze b2.4-CI Tipi di servizio e regole del servizio	b2.1-CI Consigliare bevande e pietanze b2.4-CI Tipi di servizio e regole del servizio
<b>b3 Utilizzare e pulire macchine e apparecchiature necessari per preparare bevande e pietanze e provvedere alla loro manutenzione</b>				
	b3.1-CI Utilizzo di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze b3.2-CI Pulizia di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze		b3.1-CI Utilizzo di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze b3.2-CI Pulizia di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze	b3.1-CI Utilizzo di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze b3.2-CI Pulizia di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze
<b>b4 Organizzare e svolgere il processo di lavaggio delle stoviglie</b>				
	b4.1-CI Fasi di lavoro del ciclo di lavaggio delle stoviglie b4.2-CI Materiali, detersivi per lavare le stoviglie e per la pulizia b4.4-CI Macchine e apparecchiature per l'organizzazione del lavaggio delle stoviglie		b4.1-CI Fasi di lavoro del ciclo di lavaggio delle stoviglie b4.2-CI Materiali, detersivi per lavare le stoviglie e per la pulizia b4.4-CI Macchine e apparecchiature per l'organizzazione del lavaggio delle stoviglie	b4.1-CI Fasi di lavoro del ciclo di lavaggio delle stoviglie b4.2-CI Materiali, detersivi per lavare le stoviglie e per la pulizia b4.4-CI Macchine e apparecchiature per l'organizzazione del lavaggio delle stoviglie

Obiettivi di valutazione corso interaziendale 1	Obiettivi di valutazione corso interaziendale 2	Obiettivi di valutazione corso interaziendale 3	Obiettivi di valutazione corso interaziendale 4	Obiettivi di valutazione corso interaziendale 5
<b>CCO C: Pulizia e allestimento di ambienti</b>				
<b>c1 Preparare e allestire ambienti nel settore alberghiero e dell'economia domestica</b>				
c1.1-CI Arredare spazi e locali c1.4-CI Direttive raccomandazioni per arredare spazi e locali		c1.1-CI Arredare spazi e locali c1.2-CI Disporre e decorare spazi, locali e tavoli c1.3-CI Cura di piante, fiori recisi ed elementi decorativi		c1.1-CI Arredare spazi e locali c1.2-CI Disporre e decorare spazi, locali e tavoli c1.3-CI Cura di piante, fiori recisi ed elementi decorativi
<b>c2 Pulire ambienti e arredamenti nel settore alberghiero e dell'economia domestica</b>				
c2.3-CI Pulizia di spazi, locali e strutture c2.5-CI Direttive e raccomandazioni per la pulizia		c2.2-CI Organizzazione della pulizia c2.3-CI Pulizia di spazi, locali e strutture c2.4-CI Strumenti per il controllo della pulizi		c2.3-CI Pulizia di spazi, locali e strutture c2.4-CI Strumenti per il controllo della pulizia
<b>c3 Utilizzare macchine e apparecchiature per la pulizia e provvedere alla loro manutenzione</b>				
c3.1-CI Utilizzo di macchine e apparecchiature per la pulizia c3.2-CI Impiego di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione c3.3-CI Dosaggio di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione c3.4-CI Pulizia e manutenzione di macchine e apparecchiature per la pulizia		c3.1-CI Utilizzo di macchine e apparecchiature per la pulizia c3.2-CI Impiego di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione c3.3-CI Dosaggio di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione c3.4-CI Pulizia e manutenzione di macchine e apparecchiature per la pulizia		c3.1-CI Utilizzo di macchine e apparecchiature per la pulizia c3.2-CI Impiego di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione c3.3-CI Dosaggio di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione c3.4-CI Pulizia e manutenzione di macchine e apparecchiature per la pulizia

Obiettivi di valutazione corso interaziendale 1	Obiettivi di valutazione corso interaziendale 2	Obiettivi di valutazione corso interaziendale 3	Obiettivi di valutazione corso interaziendale 4	Obiettivi di valutazione corso interaziendale 5
<b>CCO D: Cura della biancheria</b>				
<b>d1 Trattare la biancheria azienda e dei clienti nel ciclo della biancheria</b>				
d1.5-CI Selezione della biancheria d1.6-CI Ergonomia nel ciclo della biancheria d1.7-CI Trattamento della biancheria d1.8-CI Manutenzione della biancheria d1.12-CI Direttive e raccomandazioni per trattare la biancheria		d1.3-CI Pianificazione e organizzazione dei lavori nel ciclo della biancheria d1.5-CI Selezione della biancheria d1.7-CI Trattamento della biancheria d1.8-CI Manutenzione della biancheria d1.9-CI Biancheria infetta d1.10-CI Controllo della biancheria d1.11-CI Controllo della fornitura di biancheria		d1.3-CI Pianificazione e organizzazione dei lavori nel ciclo della biancheria d1.5-CI Selezione della biancheria d1.9-CI Biancheria infetta d1.10-CI Controllo della biancheria d1.11-CI Controllo della fornitura di biancheria
<b>d2 Utilizzare e pulire macchine e apparecchiature della lavanderia e provvedere alla loro manutenzione</b>				
d2.1-CI Utilizzo di macchine e apparecchiature della lavanderia, uso di detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio d2.3-CI Dosaggio di detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio d2.4-CI Direttive e raccomandazioni per gestire macchine e apparecchiature della lavanderia, detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio d2.5-CI Pulizia e manutenzione di macchine e apparecchiature per l'approvvigionamento della biancheria		d2.1-CI Utilizzo di macchine e apparecchiature della lavanderia, uso di detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio d2.3-CI Dosaggio di detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio d2.5-CI Pulizia e manutenzione di macchine e apparecchiature per l'approvvigionamento della biancheria		d2.1-CI Utilizzo di macchine e apparecchiature della lavanderia, uso di detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio d2.3-CI Dosaggio di detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio d2.5-CI Pulizia e manutenzione di macchine e apparecchiature per l'approvvigionamento della biancheria

Obiettivi di valutazione corso interaziendale 1	Obiettivi di valutazione corso interaziendale 2	Obiettivi di valutazione corso interaziendale 3	Obiettivi di valutazione corso interaziendale 4	Obiettivi di valutazione corso interaziendale 5
<b>CCO E: Organizzazione e implementazione delle procedure aziendali</b>				
<b>e1 Implementare e ottimizzare i processi organizzativi nel settore alberghiero e dell'economia domestica</b>				
e1.7-CI Pianificazione del lavoro		e1.6-CI Analisi dei processi di lavoro e1.7-CI Pianificazione del lavoro	e1.6-CI Analisi dei processi di lavoro e1.7-CI Pianificazione del lavoro	
<b>e2 Difendere gli interessi del settore alberghiero e dell'economia domestica nei team interdisciplinari</b>				
<b>e3 Gestire derrate alimentari e merce nel settore alberghiero e dell'economia domestica</b>				
	e3.3-CI Spreco alimentare e3.4-CI Smaltimento		e3.1-CI Sistema organizzativo nella gestione del magazzino	e3.3-CI Spreco alimentare e3.4-CI Smaltimento
<b>e4 Allestire e ottimizzare documenti per la garanzia della qualità</b>				
			e4.1-CI Documenti per la garanzia della qualità	e4.1-CI Documenti per la garanzia della qualità
<b>e5 Istruire collaboratori nel settore alberghiero e dell'economia domestica</b>				
			e5.1-CI Istruzione di collaboratori	e5.1-CI Istruzione di collaboratori
<b>e6 Gestire situazioni rilevanti per la sicurezza e la salute</b>				
e6.1-CI Sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione antincendio	e6.1-CI Sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione antincendio			

## 11 Assegnazione degli obiettivi di valutazione ai CI 1 a 5

### 11.1 Corso interaziendale 1

3 giorni nel 1° anno di formazione

#### **Campo di competenze operative A: Immagine e comunicazione**

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.

#### **Competenza operativa a1: Curare la propria immagine nel settore alberghiero e dell'economia domestica**

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.

<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>	<b>Contenuti</b>
<b>a1.1-CI Presenza curata</b> Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica rispettano le direttive in materia di igiene personale. (C3)	Igiene personale secondo le raccomandazioni dell'Oml economia domestica.
<b>a1.5-CI Modelli di comunicazione</b> Con l'aiuto di giochi di ruolo oppure di esercizi pratici, applicano in modo appropriato al destinatario e alla situazione i modelli di comunicazione nei contatti con ospiti, clienti, superiore e collaboratori. (C3)	Regole della comunicazione secondo « Schulz von Thun »

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>c1.1-CI Arredare spazi e locali</b>                      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)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Allestimento di sale riunioni e conferenze per utenti esterni e interni</li> <li>● Camere per ospiti/residenti</li> <li>● Preparare le stanze per l'arrivo di nuovi ospiti/residenti</li> <li>● Allestire zona d'ingresso, la reception</li> </ul>
<p><b>c1.4-CI Direttive raccomandazioni per arredare spazi e locali</b>                      Attuano direttive e raccomandazioni in materia di igiene, sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione ambientale in relazione all'arredamento di spazi e locali. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Lavorare in conformità con le linee guida e le raccomandazioni dell'Oml economia domestica, in materia di igiene.</li> <li>● Sicurezza sul lavoro secondo CFSL e SUVA (segnali di avvertimento, scarpe antiscivolo, utilizzo di scale, pericoli di inciampo)</li> <li>● Simboli di pericolo per i prodotti di pulizia e di cura</li> <li>● Ergonomia (sollevare carichi, piegarsi, schiena dritta)</li> <li>● Allegato 2</li> </ul>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>c2.3-CI Pulizia di spazi, locali e strutture</b>                      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)</p>	<p>Pulizia mirata e pulizia di manutenzione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambito sanitario</li> <li>• Pulizia degli ambienti: Mobili, rivestimenti di pavimenti</li> <li>• Smaltimento dei rifiuti</li> </ul> <p>Pulizia intermedia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Finestre</li> <li>• Rivestimenti per pavimenti non tessili</li> <li>• Uso della macchina lava-asciuga, metodo spray parziale</li> </ul>
<p><b>c2.5-CI Direttive e raccomandazioni per la pulizia</b>                      Attuano direttive, raccomandazioni e misure in materia di igiene, sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione ambientale in relazione alla pulizia di spazi, locali e strutture. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavorare in conformità con le linee guida e le raccomandazioni dell'Oml economia domestica in materia di igiene.</li> <li>• Sicurezza sul lavoro secondo CSFL e SUVA (segnali di avvertimento, scarpe antiscivolo, utilizzo di scale, pericoli di inciampo)</li> <li>• Simboli di pericolo per i prodotti di pulizia e di cura</li> <li>• Uso della doccia per gli occhi</li> <li>• Ergonomia (sollevare carichi, piegarsi, schiena dritta)</li> <li>• Requisiti legali: Immagazzinamento di sostanze tossiche</li> <li>• Allegato 2</li> </ul>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>c3.1-CI Utilizzo di macchine e apparecchiature per la pulizia</b>                      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)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Attrezzo per la scopatura a umido</li> <li>● Attrezzo per il lavaggio manuale</li> <li>● Aspiratore a secco</li> <li>● Monospazzola</li> <li>● Lava-asciuga</li> <li>● Attrezzatura per la pulizia delle finestre</li> </ul>
<p><b>c3.2-CI Impiego di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione</b>                      Impiegano in modo economico ed ecologico i prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione secondo le indicazioni del fabbricante. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Detergente neutro</li> <li>● Detergente alcalino</li> <li>● Detergente acido</li> <li>● Prodotto solvente</li> <li>● Disinfettante</li> </ul>
<p><b>c3.3-CI Dosaggio di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione</b>                      Dosano in modo economico ed ecologico i prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione nonché i mezzi ausiliari. (C5)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Detergente neutro</li> <li>● Detergente alcalino</li> <li>● Detergente acido</li> <li>● Prodotto solvente</li> <li>● Disinfettante</li> </ul>
<p><b>c3.4-CI Pulizia e manutenzione di macchine e apparecchiature per la pulizia</b>                      Puliscono macchine e apparecchiature per la pulizia e provvedono alla loro manutenzione secondo le indicazioni del fabbricante. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Attrezzo per la scopatura a umido</li> <li>● Attrezzo per il lavaggio manuale</li> <li>● Aspiratore a secco</li> <li>● Monospazzola</li> <li>● Lava-asciuga</li> <li>● Attrezzatura per la pulizia delle finestre</li> </ul>

### 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.

Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>d1.5-CI Selezione della biancheria</b>                      Selezionano la biancheria dell'azienda e quella dei clienti secondo il tipo di preparazione, colore e grado di sporcizia. (C4)</p>	<p>Preparazione della biancheria sporca:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Svuotare le tasche, ecc.</li> <li>● Trattamento delle macchie</li> </ul> <p>Smistare biancheria aziendale secondo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Etichette di cura</li> <li>● Colore</li> <li>● Grado di sporcizia</li> </ul>
<p><b>d1.6-CI Ergonomia nel ciclo della biancheria</b>                      Svolgono in modo ergonomico i compiti nel ciclo della biancheria. (C3)</p>	<p>Allestimento della postazione di lavoro per svolgere i compiti nel ciclo di lavaggio in modo ergonomico</p>
<p><b>d1.7-CI Trattamento della biancheria</b>                      Trattano la biancheria in base alla selezione secondo metodi predefiniti e la preparano pronta per l'armadio. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Lavaggio</li> <li>● Asciugatura</li> <li>● Piegatura</li> <li>● Stiratura (magliette, camicie da uomo, pantaloni da cuoco)</li> <li>● Stiratura al mangano (strofinacci, tovaglioli)</li> </ul>
<p><b>d1.8-CI Manutenzione della biancheria</b>                      Garantiscono una manutenzione/ riparazione economicamente sostenibile ed efficiente dei tessuti. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Orlo tessile</li> <li>● Cucitura dritta</li> <li>● Cucire bottone</li> <li>● Sostituire lacci</li> </ul>

Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>d1.12-CI Direttive e raccomandazioni per trattare la biancheria</b>                      Attuano direttive, raccomandazioni e misure in materia di igiene, sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione ambientale in relazione al trattamento della biancheria. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavorare in conformità con le linee guida e le raccomandazioni dell'Oml economia domestica in materia di igiene.</li> <li>• Sicurezza sul lavoro secondo CSFL e SUVA (segnali di pericolo, scarpe antiscivolo, pericoli di inciampo)</li> <li>• Simboli di pericolo per detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio della biancheria</li> <li>• Ergonomia (sollevare carichi, piegarsi, schiena dritta)</li> <li>• Requisiti legali: Immagazzinamento di sostanze tossiche</li> <li>• Allegato 2</li> </ul>

**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.

Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>d2.1-CI Utilizzo di macchine e apparecchiature della lavanderia, uso di detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio</b>                      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)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavatrice</li> <li>• Asciugatrice</li> <li>• Attrezzatura per lo stiro (ferro da stiro, man-gano)</li> <li>• Macchina da cucire</li> </ul>
<p><b>d2.3-CI Dosaggio di detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio</b>                      Utilizzando metodi appropriati dosano in modo economico ed ecologico detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio. (C5)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Detersivi liquidi e in polvere</li> <li>• Ammorbidente</li> </ul>
<p><b>d2.4-CI Direttive e raccomandazioni per gestire macchine e apparecchiature della lavanderia, detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio</b>                      Attuano direttive e raccomandazioni 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)</p>	<p>Sicurezza sul lavoro                      Uso delle apparecchiature della lavanderia secondo le istruzioni per l'uso</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavatrice</li> <li>• Asciugatrice</li> <li>• Attrezzatura per lo stiro (ferro da stiro, man-gano)</li> </ul>

Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>d2.5-CI Pulizia e manutenzione di macchine e apparecchiature per l'approvvigionamento della biancheria</b>                      Puliscono in modo ecologico macchine e apparecchiature della lavanderia secondo le indicazioni del fabbricante. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavatrice</li> <li>• Asciugatrice</li> <li>• Attrezzatura per lo stiro (ferro da stiro, mangano)</li> </ul>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>e1.7-CI Pianificazione del lavoro</b>                      Applicano gli strumenti per pianificare il lavoro e l'impiego. (C3)</p>	Lettura e attuazione dei piani di lavoro: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavori di pulizia, metodi di pulizia</li> </ul>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>e6.1-CI Sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione antincendio</b>                      Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica attuano misure in materia di sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione antincendio (linee guida CFSL). (C3)</p>	<p>CSFL, SUVA                      Misure in caso di emergenza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numeri di emergenza</li> <li>• Comportamento in caso di emergenza (fasi)</li> </ul> <p>Sede di formazione, orientamento: Uscite di sicurezza, defibrillatore, estintori, punto di raccolta, ecc.</p> <p>«Concetto di emergenza» dell'azienda come compito a casa</p>

## 11.2 Corso interaziendale 2

4 giorni nel 1° anno di formazione

### Campo di competenze operative A: Immagine e comunicazione

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.

### 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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>a2.1-CI Offrire ospitalità</b>                      Con l'aiuto di giochi di ruolo ed esercizi pratici, 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)</p>	<p>Saluto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagnare al posto</li> <li>• Togliere il cappotto</li> <li>• Far sedere l'ospite</li> </ul> <p>Congedare e ringraziare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• accompagnare all'uscita</li> <li>• Aiutare a indossare il cappotto</li> <li>• Aprire la porta</li> </ul>
<p><b>a2.2-CI Esigenze di ospiti e clientela</b>                      Con l'aiuto di giochi di ruolo ed esercizi pratici determinano desideri, aspettative e fabbisogno di ospiti e clienti. (C3)</p>	<p>Durante il servizio al tavolo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ad es. ospite abituale, ospite non complicato</li> </ul> <p>Ricevere e inoltrare le richieste di modifica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ad es. seggiolone, un ospite in più rispetto a quello segnalato, con sedia a rotelle, arrivo in ritardo</li> </ul>

Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Contenuti
<b>a2.4-CI Consulenze</b> Con l'aiuto di giochi di ruolo ed esercizi pratici, consigliano ospiti e clienti in modo appropriato al fabbisogno e alla situazione. (C5)	Consigliare gli ospiti al tavolo utilizzando il menu: <ul style="list-style-type: none"> <li>• con allergie, intolleranze, bambini, porzioni piccole</li> </ul>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<b>a3.1-CI Feedback e reclami</b> Con l'aiuto di giochi di ruolo ed esercizi pratici, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica conducono e riflettono colloqui concernenti i feedback di ospiti e clienti. (C3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione dei reclami e dei complimenti/riconoscimenti (reazione, passi successivi, ecc.)</li> <li>• Ricezione</li> <li>• Inoltro</li> </ul>
<b>a3.2-CI Situazioni di comunicazione e di conflitto</b> Con l'aiuto di giochi di ruolo ed esercizi pratici, gestiscono e riflettono situazioni di comunicazione e conflitto impegnative, ne ricavano delle misure e le attuano. (C3)	Applicare metodi di risoluzione dei conflitti

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<b>a4.1-CI Attività di promozione delle vendite</b> Con l'aiuto di giochi di ruolo ed esercizi pratici, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica attuano attività di promozione delle vendite e consulenze per offerte e servizi. (C3)	Etichettatura per il buffet (espositori da tavola/ segnaposti)  Saluto di benvenuto (manifesto, biglietto)

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>a6.2-CI Instaurare contatti</b>                      Con l'aiuto di giochi di ruolo, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica ricavano da ospiti e clienti con esigenze particolari delle misure efficaci per sostenerli e soddisfare i loro bisogni. (C3)</p>	<p>Accogliere e accompagnare ospiti, clienti e clienti con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disabilità di deambulazione</li> <li>• Disabilità visiva</li> <li>• Disabilità uditiva</li> </ul>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>b1.1-CI Disporre bevande e pietanze</b>                      Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica dispongono bevande e pietanze nel rispetto delle risorse e secondo le direttive, attuano standard di qualità e preparano bevande e pietanze. (C3)</p>	<p>Servizio di bevande e pietanze, a seconda dell'occasione</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acqua per le riunioni</li> <li>• Caffè, tè</li> <li>• Spuntini/Snack</li> </ul>
<p><b>b1.2-CI Apparecchiare tavoli e buffet</b>                      Apparecchiano tavoli e buffet in modo appropriato alla situazione. (C3)</p>	<p>Piccoli buffet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Spuntini/Snack</li> <li>• Buffet di aperitivi</li> </ul>

Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>b1.3-CI Direttive e raccomandazioni concernenti bevande e pietanze</b>                      Attuano direttive, raccomandazioni e misure in materia di igiene, sicurezza sul lavoro e protezione della salute in relazione al servizio di bevande e pietanze. (C3)</p>	<p>Rispetto delle norme igieniche (igiene aziendale, igiene alimentare)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Separazione delle stoviglie pulite da quelle sporche</li> <li>• Sistema di colori per i taglieri</li> <li>• Mantenere la catena del freddo</li> </ul> <p>Pericolo di incidenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Candele</li> <li>• Scaldavivande</li> <li>• Bevande calde</li> <li>• Pericoli di inciampo</li> </ul> <p>Ergonomia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizzazione della postazione di lavoro</li> </ul>
<p><b>b1.4-CI Preparare bevande</b>                      Preparano bevande. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caffè, tè</li> <li>• Acqua minerale liscia e gassata</li> </ul>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>b2.4-CI Tipi di servizio e regole del servizio</b>                      Applicano le regole del servizio, le procedure di servizio e i tipi di servizio. (C3)</p>	<p>Bevande servite:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caffè, tè</li> <li>• Acque minerali</li> </ul> <p>Servizio di ristorazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizio al piatto</li> <li>• Servizio a buffet</li> </ul>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>b3.1-CI Utilizzo di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze</b>                      Tramite esercizi pratici, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica utilizzano macchine e apparecchiature per la miscita di bevande e la distribuzione di pietanze. (C3)</p>	<p>Bevande:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Macchina per il caffè</li> <li>• Bollitore</li> </ul> <p>Pietanze:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bagnomaria</li> <li>• Forno a microonde</li> <li>• Carrello di servizio</li> </ul>
<p><b>b3.2-CI Pulizia di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze</b>                      Puliscono macchine e apparecchiature per la miscita di bevande e la distribuzione di pietanze e ne assicurano la manutenzione. (C3)</p>	<p>Pulizia di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Macchina da caffè</li> <li>• Cassetti refrigeranti</li> <li>• Frigoriferi</li> <li>• Bagnomaria</li> <li>• Vassoi gastronomici</li> <li>• Carrelli di servizio</li> </ul>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>b4.1-CI Fasi di lavoro del ciclo di lavaggio delle stoviglie</b>                      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)</p>	<p>Ciclo di lavaggio delle stoviglie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Smaltimento di avanzi e rifiuti</li> <li>• Suddividere e preparare le stoviglie sporche</li> <li>• Lavare le stoviglie, rispettare la sequenza</li> <li>• Svuotare la macchina</li> <li>• Riordinare le stoviglie</li> </ul>
<p><b>b4.2-CI Materiali, detersivi per lavare le stoviglie e per la pulizia</b>                      Nell'organizzazione del lavaggio delle stoviglie impiegano, in modo ecocompatibile e appropriato alla situazione, i detersivi appropriati per lavare le stoviglie e per la pulizia. (C3)</p>	<p>Uso corretto di detersivi per stoviglie e prodotti di pulizia</p> <p>Controllare il livello di riempimento</p> <p>Rimpiazzare il detersivo</p>

Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>b4.4-CI Macchine e apparecchiature per l'organizzazione del lavaggio delle stoviglie</b>                      Utilizzano e puliscono macchine e apparecchiature nell'organizzazione del lavaggio delle stoviglie. (C3)</p>	<p>Pulizia di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavastoviglie</li> <li>• carrelli porta stoviglie</li> <li>• Armadi per le stoviglie</li> </ul>

**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 e3: Gestire derrate alimentari e merce nel settore alberghiero e dell'economia domestica**

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.

Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>e3.3-CI Spreco alimentare</b>                      Attuano le direttive del centro dei corsi interaziendali concernenti una gestione rispettosa delle derrate alimentari e contro il loro spreco. (C3)</p>	<p>Spreco di alimenti al buffet (non riempire troppo i vassoi, non versare le bevande in anticipo)</p>
<p><b>e3.4-CI Smaltimento</b>                      Separano materiali riciclabili e rifiuti e, con l'aiuto di esempi, applicano le direttive. (C3)</p>	<p>Smaltimento dei rifiuti, separare</p>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>e6.1-CI Sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione antincendio</b> Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica attuano misure in materia di sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione antincendio (linee guida CFSL). (C3)</p>	<p>CFSL, SUVA Misure in caso di emergenza:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Numeri di emergenza</li><li>• Comportamento in caso di emergenza (fasi)</li></ul> <p>Sede di formazione, orientamento: Uscite di sicurezza, defibrillatore, estintori, punto di raccolta, ecc.</p> <p>«Concetto di emergenza» dell'azienda come compito a casa</p>

### 11.3 Corso interaziendale 3

4 giorni nel 2° anno di formazione

#### 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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>c1.1-CI Arredare spazi e locali</b>                      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)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Allestimento di sale per riunioni e conferenze per utenti esterni e interni</li> <li>• Sale per ospiti/residenti:</li> <li>• Predisporre le camere per l'arrivo di nuovi ospiti/residenti</li> <li>• Allestire zona d'ingresso, la reception</li> </ul>
<p><b>c1.2-CI Disporre e decorare spazi, locali e tavoli</b>                      Dispongono e decorano spazi, locali e tavoli per diversi scopi. (C3)</p>	Decorare l'ingresso in base alla stagione e all'occasione
<p><b>c1.3-CI Cura di piante, fiori recisi ed elementi decorativi</b>                      Si prendono cura di piante, fiori recisi e altri elementi decorativi e ne garantiscono la conservazione del valore nel rispetto delle risorse. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cura delle piante in vaso</li> <li>• Cura degli elementi decorativi</li> <li>Composizioni floreali</li> <li>Fiori recisi</li> </ul>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>c2.2-CI Organizzazione della pulizia</b>                      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)</p>	<p>Organizzazione della pulizia dei vari ambienti</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sale riunioni e conferenze</li> <li>• Camere per gli ospiti</li> <li>• Zona d'ingresso</li> </ul>
<p><b>c2.3-CI Pulizia di spazi, locali e strutture</b>                      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)</p>	<p>Pulizia intermedia e di fondo di pavimenti tessili e non tessili:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lava-asciuga</li> <li>• Lavaggio meccanico</li> <li>• Metodo spray</li> <li>• Iniezione estrazione</li> <li>• Pulizia di tappeti con Pad</li> <li>• Trattamento delle macchie</li> </ul> <p>Disinfezione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pulizia della camera di isolamento</li> </ul>
<p><b>c2.4-CI Strumenti per il controllo della pulizia</b>                      Verificano, con l'aiuto di strumenti per il controllo, l'integrità, la pulizia e il funzionamento di apparecchiature e mezzi di comunicazione. (C3)</p>	<p>Uso di Checklist per il controllo della pulizia e la preparazione di camere e locali.</p>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>c3.1-CI Utilizzo di macchine e apparecchiature per la pulizia</b>                      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)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Monospazzola</li> <li>● Lava-asciuga</li> <li>● Iniezione estrazione</li> <li>● Aspiratore a secco</li> <li>● Aspiraliquidi</li> </ul>
<p><b>c3.2-CI Impiego di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione</b>                      Impiegano in modo economico ed ecologico i prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione secondo le indicazioni del fabbricante. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Detergente neutro</li> <li>● Detergente alcalino</li> <li>● Detergente acido</li> <li>● Prodotto solvente</li> <li>● Disinfettante</li> </ul>
<p><b>c3.3-CI Dosaggio di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione</b>                      Dosano in modo economico ed ecologico i prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione nonché i mezzi ausiliari. (C5)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Detergente neutro</li> <li>● Detergente alcalino</li> <li>● Detergente acido</li> <li>● Prodotto solvente</li> <li>● Disinfettante</li> </ul>
<p><b>c3.4-CI Pulizia e manutenzione di macchine e apparecchiature per la pulizia</b>                      Puliscono macchine e apparecchiature per la pulizia e provvedono alla loro manutenzione secondo le indicazioni del fabbricante. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Monospazzola</li> <li>● Lava-asciuga</li> <li>● Iniezione estrazione</li> <li>● Aspiratore a secco</li> <li>● Aspiraliquidi</li> </ul>

**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.

Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>d1.3-CI Pianificazione e organizzazione dei lavori nel ciclo della biancheria</b>                      Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica pianificano e organizzano le fasi di lavoro per un ciclo della biancheria efficiente. (C5)</p>	<p>Pianificazione della biancheria con esempi, da parte delle persone in formazione, dalla loro azienda formatrice come compito a casa.                      Controllo e applicazione nel corso interaziendale</p>
<p><b>d1.5-CI Selezione della biancheria</b>                      Selezionano la biancheria dell'azienda e quella dei clienti secondo il tipo di preparazione, colore e grado di sporcizia. (C4)</p>	<p>Preparare la biancheria sporca:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Svuotare le tasche, ecc.</li> <li>• Trattamento delle macchie</li> </ul> <p>Smistamento della biancheria del cliente secondo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etichette di cura dei tessuti</li> <li>• Colore</li> <li>• Grado di sporcizia</li> </ul>
<p><b>d1.7-CI Trattamento della biancheria</b>                      Trattano la biancheria in base alla selezione secondo metodi predefiniti e la preparano pronta per l'armadio. (C3)</p>	<p>Stirare capi sagomati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Camicetta da donna</li> <li>• Giacca da cuoco</li> <li>• Pantaloni con pieghe</li> </ul> <p>Stirare al mangano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grembiuli da bistrot</li> <li>• Federe, copripiumini</li> </ul>

Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Contenuti
<b>d1.8-CI Manutenzione della biancheria</b> Garantiscono una manutenzione/ riparazione economicamente sostenibile ed efficiente dei tessuti. (C3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cucitura curva</li> <li>• Rinforzare bordi</li> <li>• Cuciture (cucitura chiusa e cucitura del capo, tasche applicate)</li> </ul>
<b>d1.9-CI Biancheria infetta</b> Preparano la biancheria infetta per il ciclo di lavaggio attuando le corrispondenti prescrizioni in materia di igiene. (C3)	Trattamento della biancheria infetta Trattamento chemioterico
<b>d1.10-Ci Controllo della biancheria</b> Controllano la pulizia, la qualità e l'integrità della biancheria trattata. (C3)	Controllare la biancheria aziendale pronta per la consegna (quantità, qualità) utilizzando una lista predefinita
<b>d1.11-CI Controllo della fornitura di biancheria</b> Ordinano la biancheria da lavanderie esterne e controllano la fornitura. (C3)	Controllare la biancheria fornita (quantità, qualità) con una lista predefinita.

**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.

Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Contenuti
<b>d2.1-CI Utilizzo di macchine e apparecchiature della lavanderia, uso di detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio</b> 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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavatrice</li> <li>• Asciugatrice</li> <li>• Attrezzatura per lo stiro (ferro da stiro, mangano)</li> <li>• Macchina da cucire</li> </ul>
<b>d2.3-CI Dosaggio di detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio</b> Utilizzando metodi appropriati dosano in modo economico ed ecologico detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio. (C5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Detersivi liquidi e in polvere</li> <li>• Ammorbidente</li> <li>• Detersivi disinfettanti</li> </ul>
<b>d2.5-CI Pulizia e manutenzione di macchine e apparecchiature per l'approvvigionamento della biancheria</b> Puliscono in modo ecologico macchine e apparecchiature della lavanderia secondo le indicazioni del fabbricante. (C3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavatrice</li> <li>• Asciugatrice</li> <li>• Attrezzatura per lo stiro (ferro da stiro, mangano)</li> <li>• Macchina da cucire</li> </ul>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>e1.6-CI Analisi dei processi di lavoro</b>                      Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica analizzano i processi di lavoro e, se necessario, li ottimizzano. (C5)</p>	<p>Utilizzando esempi dall'azienda</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Processi di lavoro nell'ambito delle pulizie e della cura della biancheria</li> </ul>
<p><b>e1.7-CI Pianificazione del lavoro</b>                      Applicano gli strumenti per pianificare il lavoro e l'impiego. (C3)</p>	<p>Sviluppo basato sul 1° anno di formazione, implementare</p> <p>Lettura e attuazione dei piani di lavoro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavori di pulizia, metodi di pulizia</li> </ul>

## 11.4 Corso interaziendale 4

4 giorni nel 2° anno di formazione

### Campo di competenze operative A: Immagine e comunicazione

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.

### 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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>a2.2-CI Esigenze di ospiti e clientela</b>                      Con l'aiuto di giochi di ruolo ed esercizi pratici determinano desideri, aspettative e fabbisogno di ospiti e clienti. (C3)</p>	<p>Servizio a tavola:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ad es. un ospite esigente</li> <li>• Illuminazione fastidiosa, non soddisfatti della scelta del posto a sedere</li> </ul> <p>Accettare le richieste di modifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentare il menu, spiegare</li> <li>• Adattare alla stagione</li> </ul>
<p><b>a2.4-CI Consulenze</b>                      Con l'aiuto di giochi di ruolo ed esercizi pratici, consigliano ospiti e clienti in modo appropriato al fabbisogno e alla situazione. (C5)</p>	<p>Personalizzare il menu per soddisfare esigenze particolari, senza menu</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Allergie, intolleranze</li> <li>• Quantità delle porzioni</li> <li>• Alternative per i componenti del menu</li> </ul>
<p><b>a2.5-CI Orientamento dei servizi</b>                      Con l'aiuto di giochi di ruolo ed esercizi pratici, 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)</p>	<p>Suddividere il gruppo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ad es. servirsi a vicenda a pranzo</li> </ul>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>a3.1-CI Feedback e reclami</b>                      Con l'aiuto di giochi di ruolo ed esercizi pratici, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica conducono e riflettono colloqui concernenti i feedback di ospiti e clienti. (C3)</p>	<p>Ricevere e inoltrare reclami</p> <p>Prevenire reclami in modo che non ne sorgano</p> <p>Elaborare reclami:                      Apportare modifiche secondo il cerchio di Deming (pianifica, fai, controlla, agisci).</p>
<p><b>a3.2-CI Situazioni di comunicazione e di conflitto</b>                      Con l'aiuto di giochi di ruolo ed esercizi pratici, gestiscono e riflettono situazioni di comunicazione e conflitto impegnative, ne ricavano delle misure e le attuano. (C3)</p>	<p>Sviluppo basato sul 1° anno di formazione</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mucelli e vantaggi per entrambi le parti in situazioni di conflitti</li> </ul>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>a4.1-CI Attività di promozione delle vendite</b>                      Con l'aiuto di giochi di ruolo ed esercizi pratici, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica attuano attività di promozione delle vendite e consulenze per offerte e servizi. (C3)</p>	<p>Informazioni e pubblicità per offerte speciali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offerta per settimana delle specialità (stagione, temi) in base all'occasione</li> <li>• Menu e lista delle bevande in base all'occasione</li> <li>• Volantino pubblicitario</li> <li>• Espositore da tavolo</li> </ul>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>a5.1-CI Arrivo</b>                      Con l'aiuto di giochi di ruolo ed esercizi pratici, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica svolgono lavori relativi all'arrivo di ospiti e clienti. (C3)</p>	<p>Accogliere gli ospiti, i residenti e i clienti in azienda                      Presentare, spiegare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mostrare i locali (orientamento)</li> <li>• Orari dei pasti</li> <li>• Scelta del menu</li> <li>• Bevande</li> <li>• Servizio di lavanderia</li> </ul>
<p><b>a5.2-CI Partenza</b>                      Con l'aiuto di giochi di ruolo ed esercizi pratici, svolgono lavori relativi alla partenza di ospiti e clienti. (C3)</p>	<p>Conoscere i processi di uscita dall'azienda come compiti a casa:</p> <p>Ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clinica di riabilitazione/ ospedale</li> <li>• Albergo</li> <li>• Casa per anziani</li> </ul>
<p><b>a5.3-CI Prenotazioni</b>                      Con l'aiuto di giochi di ruolo ed esercizi pratici, gestiscono prenotazioni e ordinazioni. (C3)</p>	<p>Accettare prenotazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Piccoli eventi (feste di compleanno)</li> <li>• Pranzo con i parenti</li> <li>• Eventi interni (riunioni, meeting, feste del personale)</li> </ul> <p>In base al modulo di prenotazione dell'azienda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero di ospiti</li> <li>• Richieste di menu, ecc.</li> </ul>
<p><b>a5.4-CI Registrazione di dati</b>                      Per elaborare gli incarichi impiegano mezzi ausiliari tecnici e di altro genere. (C3)</p>	<p>Come compito a casa:                      Conoscere i sistemi di prenotazione situazionali dell'azienda. Confronto nel corso interaziendale.</p>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>a6.2-CI Instaurare contatti</b>                      Con l'aiuto di giochi di ruolo, gli impiegati del settore alberghiero-economia ricavano da ospiti e clienti con esigenze particolari delle misure efficaci per sostenerli e soddisfare i loro bisogni. (C3)</p>	<p>Accogliere e accompagnare ospiti, clienti e clienti con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disabilità di deambulazione</li> <li>• Disabilità visiva</li> <li>• Disabilità uditiva</li> <li>• Disorientati</li> <li>• Bambini</li> <li>• Ospiti di lingua straniera</li> </ul>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>b1.1-CI Disporre bevande e pietanze</b>                      Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica dispongono bevande e pietanze nel rispetto delle risorse e secondo le direttive, attuano standard di qualità e preparano bevande e pietanze. (C3)</p>	<p>Servizio di bevande e pietanze, a seconda dell'occasione</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acqua per le riunioni</li> <li>• Caffè, tè</li> <li>• Bevande semplici e analcoliche</li> <li>• Vino rosso, vino bianco</li> <li>• Snack (cesto di frutta, ecc.)</li> <li>• Impiattate piatti con componenti del menu</li> </ul>
<p><b>b1.2-CI Apparecchiare tavoli e buffet</b>                      Apparecchiano tavoli e buffet in modo appropriato alla situazione. (C3)</p>	<p>Buffet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pietanze calde e fredde per pranzi in piedi</li> <li>• Buffet di insalate</li> <li>• Buffet di dolci</li> <li>• Ampio buffet di aperitivi</li> </ul>

Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>b1.4-CI Preparare bevande</b>                      Preparano bevande. (C3)</p>	<p>Sviluppo basato sul 1° anno di formazione e implementare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cioccolata calda</li> <li>• Frappé</li> <li>• Succo di frutta</li> <li>• Sciroppo</li> </ul>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>b2.1-CI Consigliare bevande e pietanze</b>                      Con l'aiuto di giochi di ruolo ed esercizi pratici, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica consigliano diverse bevande e pietanze in modo appropriato alla situazione e al destinatario. (C5)</p>	<p>Sviluppo basato sul 1° anno di formazione e implementare:</p> <p>Conoscere e consigliare l'offerta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentare il menu</li> <li>• Consigliare le bevande (vino)</li> <li>• Ricevere e trasmettere le richieste</li> </ul>
<p><b>b2.4-CI Tipi di servizio e regole del servizio</b>                      Applicano le regole del servizio, le procedure di servizio e i tipi di servizio. (C3)</p>	<p>Sviluppo basato sul 1° anno di formazione e implementare:</p> <p>Servire bevande:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caffè, tè</li> <li>• Acqua minerale</li> <li>• Vino rosso, vino bianco</li> </ul> <p>Servire pietanze:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizio al piatto</li> <li>• Servizio al vassoio (ripasso)</li> </ul>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>b3.1-CI Utilizzo di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze</b>                      Tramite esercizi pratici, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica utilizzano macchine e apparecchiature per la miscita di bevande e la distribuzione di pietanze. (C3)</p>	<p>Sviluppo basato sul 1° anno di formazione:</p> <p>Bevande:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Macchina da caffè</li> <li>• Montalatte</li> <li>• Tè (bollitore)</li> <li>• Mescita sfusa di acqua minerale</li> </ul> <p>Pietanze:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chafing dish (rechaud)</li> <li>• Forno a microonde</li> <li>• Rigeneratori</li> </ul>
<p><b>b3.2-CI Pulizia di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze</b>                      Puliscono macchine e apparecchiature per la miscita di bevande e la distribuzione di pietanze e ne assicurano la manutenzione. (C3)</p>	<p>Sviluppo basato sul 1° anno di formazione e implementare</p> <p>Pulizia di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Macchina del caffè</li> <li>• Cassetti refrigeranti</li> <li>• Frigoriferi</li> <li>• Bagnomaria</li> <li>• Vassoi gastronorm</li> <li>• Carrelli di servizio</li> <li>• Chafing dish (rechaud)</li> <li>• Forni a microonde</li> <li>• Rigeneratori</li> </ul>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>b4.1-CI Fasi di lavoro del ciclo di lavaggio delle stoviglie</b>                      Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica attuano correttamente le fasi di lavoro nel ciclo delle stoviglie et nel ciclo di lavaggio delle stoviglie. (C3)</p>	<p>Sviluppo basato sul 1° anno di formazione e implementare</p> <p>Ciclo di lavaggio delle stoviglie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Smaltire gli avanzi e i rifiuti</li> <li>• Suddividere e preparare stoviglie sporche</li> <li>• Lavare le stoviglie, rispettare sequenza</li> <li>• Svuotare la macchina</li> <li>• Riordinare le stoviglie</li> </ul>
<p><b>b4.2-CI Materiali, detersivi per lavare le stoviglie e per la pulizia</b>                      Nell'organizzazione del lavaggio delle stoviglie impiegano, in modo ecocompatibile e appropriato alla situazione, i detersivi appropriati per lavare le stoviglie e per la pulizia. (C3)</p>	<p>Sviluppo basato sul 1° anno di formazione e implementare</p> <p>Uso corretto di detersivi per stoviglie e prodotti di pulizia</p> <p>Controllare il livello di riempimento</p> <p>Sostituire detersivi</p>
<p><b>b4.4-CI Macchine e apparecchiature per l'organizzazione del lavaggio delle stoviglie</b>                      Utilizzano e puliscono macchine e apparecchiature nell'organizzazione del lavaggio delle stoviglie. (C3)</p>	<p>Sviluppo basato sul 1° anno di formazione e implementare</p> <p>Pulizia di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavastoviglie</li> <li>• Carrelli per le stoviglie</li> <li>• Armadi per le stoviglie</li> </ul>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>e1.6-CI Analisi dei processi di lavoro</b>                      Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica analizzano i processi di lavoro e, se necessario, li ottimizzano. (C5)</p>	<p>Utilizzando esempi dall'azienda</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Processi di lavoro nell'ambito del servizio e dell'organizzazione del lavaggio delle stoviglie</li> </ul>
<p><b>e1.7-CI Pianificazione del lavoro</b>                      Applicano gli strumenti per pianificare il lavoro e l'impiego. (C3)</p>	<p>Sviluppo basato sul 1° anno di formazione e implementare</p> <p>Lettura e attuazione dei piani di lavoro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavori di pulizia, metodi di pulizia</li> </ul>

**Competenza operativa e3: Gestire derrate alimentari e merce nel settore alberghiero e dell' economia domestica**

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.

Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>e3.1-CI Sistema organizzativo nella gestione del magazzino</b>                      Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica attuano il sistema organizzativo di gestione del magazzino del centro dei corsi interaziendali.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordinazione interna ed esterna di merce</li> <li>• Accettazione della merce inclusi i punti di controllo critici</li> <li>• Inventario</li> </ul> <p>(C3)</p>	<p>Sviluppo basato sul 1° anno di formazione e implementare</p> <p>Ordinare le merci:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordinare fabbisogno dei prodotti e detersivi</li> </ul> <p>Preparare la merce:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Approntare l'ordine settimanale di detersivi e prodotti per la pulizia</li> <li>• Approntare ordine della biancheria per il reparto</li> </ul> <p>Inventario nel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Magazzino dei prodotti di pulizia</li> <li>• Magazzino della biancheria</li> </ul> <p>Accettazione merci:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Completezza</li> <li>• Qualità</li> <li>• Catena del freddo</li> </ul>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>e4.1-CI Documenti per la garanzia della qualità</b>                      Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica utilizzano documenti per la garanzia della qualità nel proprio campo di attività. (C3)</p>	<p>Utilizzo di liste di controllo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controllo della pulizia e della completezza delle stanze</li> </ul>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<b>e5.1-CI Istruzione di collaboratori</b> Con l'aiuto di giochi di ruolo ed esercizi pratici, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica istruiscono i collaboratori in tutti i campi del settore alberghiero e dell'economia domestica. (C5)	Introduzione all'istruzione Praticare l'istruzione in vari ambiti

## 11.5 Corso interaziendale 5

4 giorni nel 3° anno di formazione

### Campo di competenze operative A: Immagine e comunicazione

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.

### 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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>a2.1-CI Offrire ospitalità</b>                      Con l'aiuto di giochi di ruolo ed esercizi pratici, 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)</p>	<p>Sviluppo basato sul 1° e il 2° anno di formazione, mettere in atto durante l'evento</p> <p>Saluto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagnare al posto</li> <li>• Togliere il cappotto</li> <li>• Far sedere l'ospite</li> </ul> <p>Congedare e ringraziare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagnare all'uscita</li> <li>• Aiutare a indossare il cappotto</li> <li>• Aprire la porta</li> </ul>
<p><b>a2.4-CI Consulenze</b>                      Con l'aiuto di giochi di ruolo ed esercizi pratici, consigliano ospiti e clienti in modo appropriato al fabbisogno e alla situazione. (C5)</p>	<p>Sviluppo basato sul 1° e il 2° anno di formazione, mettere in atto durante l'evento</p>

Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>a2.5-CI Orientamento dei servizi</b>                      Con l'aiuto di giochi di ruolo ed esercizi pratici, 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)</p>	<p>Sviluppo basato sul 1° e il 2° anno di formazione, mettere in atto durante l'evento</p>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>a4.3-CI Organizzazione e svolgimento di eventi</b>                      Organizzano e svolgono diversi eventi ed elaborano i mezzi ausiliari che successivamente impiegano. (C5)</p>	<p>Organizzare un evento</p>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>a6.2-CI Instaurare contatti</b>                      Con l'aiuto di giochi di ruolo, gli impiegati del settore alberghiero-economia ricavano da ospiti e clienti con esigenze particolari delle misure efficaci per sostenerli e soddisfare i loro bisogni. (C3)</p>	<p>Sviluppo basato sul 2° anno di formazione, mettere in atto durante l'evento</p> <p>Accogliere e accompagnare gli ospiti, i clienti e i committenti con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disabilità di deambulazione</li> <li>• Disabilità visiva</li> <li>• Disabilità uditiva</li> <li>• Disorientati</li> <li>• Bambini</li> <li>• Ospiti di lingua straniera</li> </ul>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>b1.1-CI Disporre bevande e pietanze</b>                      Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica dispongono bevande e pietanze nel rispetto delle risorse e secondo le direttive, attuano standard di qualità e preparano bevande e pietanze. (C3)</p>	<p>Sviluppo basato sul 1° e il 2° anno di formazione, mettere in atto durante l'evento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caffè, tè</li> <li>• Bevande semplici e analcoliche</li> <li>• Vino rosso, vino bianco</li> </ul>
<p><b>b1.2-CI Apparecchiare tavoli e buffet</b>                      Apparecchiano tavoli e buffet in modo appropriato alla situazione. (C3)</p>	<p>Buffet: Sviluppo basato sul 1° e il 2° anno di formazione, mettere in atto durante l'evento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pietanze calde e fredde per pranzi in piedi</li> <li>• Buffet di insalate</li> <li>• Buffet di dolci</li> <li>• Ampio buffet di aperitivi</li> </ul>
<p><b>b1.4-CI Preparare bevande</b>                      Preparano bevande. (C3)</p>	<p>Sviluppo basato sul 1° e il 2° anno di formazione, mettere in atto durante l'evento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caffè, tè</li> <li>• Bevande semplici e analcoliche</li> </ul>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>b2.1-CI Consigliare bevande e pietanze</b>                      Con l'aiuto di giochi di ruolo ed esercizi pratici, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica consigliano diverse bevande e pietanze in modo appropriato alla situazione e al destinatario. (C5)</p>	<p>Sviluppo basato sul 2° anno di formazione, mettere in atto durante l'evento</p> <p>Conoscere e consigliare l'offerta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentare il menu</li> <li>• Consigliare bevande (vino)</li> <li>• Ricevere e trasmettere richieste</li> </ul>
<p><b>b2.4-CI Tipi di servizio e regole del servizio</b>                      Applicano le regole del servizio, le procedure di servizio e i tipi di servizio. (C3)</p>	<p>Sviluppo basato sul 2° anno di formazione, mettere in atto durante l'evento</p> <p>Servire le bevande:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caffè, tè</li> <li>• Minerale</li> <li>• Vino rosso, vino bianco</li> </ul> <p>Servire pietanze:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizio al piatto</li> <li>• Servizio al piatto (ripasso)</li> </ul>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>b3.1-CI Utilizzo di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze</b>                      Tramite esercizi pratici, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica utilizzano macchine e apparecchiature per la miscita di bevande e la distribuzione di pietanze. (C3)</p>	<p>Sviluppo basato sul 1° e il 2° anno di formazione, mettere in atto durante l'evento</p> <p>Bevande:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Macchina da caffè</li> <li>• Montalatte</li> <li>• Tè (bollitore)</li> <li>• Miscita sfusa di acqua minerale</li> </ul> <p>Pietanze:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chafing dish (rechaud)</li> <li>• Forno a microonde</li> <li>• Rigeneratori</li> </ul>

Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>b3.2-CI Pulizia di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze</b>                      Puliscono macchine e apparecchiature per la mescolta di bevande e la distribuzione di pietanze e ne assicurano la manutenzione. (C3)</p>	<p>Sviluppo basato sul 1° e il 2° anno di formazione, mettere in atto durante l'evento</p> <p>Pulizia di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Macchina da caffè</li> <li>• Cassetti refrigeranti</li> <li>• Frigoriferi</li> <li>• Bagnomaria</li> <li>• Vassoi gastronorm</li> <li>• Carrelli di servizio</li> <li>• Chafing dish (rechaud)</li> <li>• Forni a microonde</li> <li>• Rigeneratori</li> </ul>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>b4.1-CI Fasi di lavoro del ciclo di lavaggio delle stoviglie</b>                      Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica attuano correttamente le fasi di lavoro nel ciclo delle stoviglie et nel ciclo di lavaggio delle stoviglie. (C3)</p>	<p>Sviluppo basato sul 1° e il 2° anno di formazione, mettere in atto durante l'evento</p> <p>Ciclo di lavaggio delle stoviglie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Smaltire gli avanzi e i rifiuti</li> <li>• Suddividere e preparare le stoviglie sporche</li> <li>• Lavare le stoviglie, rispettare sequenza</li> <li>• Svuotare la macchina</li> <li>• Riordinare le stoviglie</li> </ul>
<p><b>b4.2-CI Materiali, detersivi per lavare le stoviglie e per la pulizia</b>                      Nell'organizzazione del lavaggio delle stoviglie impiegano, in modo ecocompatibile e appropriato alla situazione, i detersivi appropriati per lavare le stoviglie e per la pulizia. (C3)</p>	<p>Sviluppo basato sul 1° e il 2° anno di formazione, mettere in atto durante l'evento</p> <p>Uso corretto di detersivi per stoviglie e prodotti di pulizia</p> <p>Controllo del livello di riempimento</p> <p>Rimpiazzare detersivi</p>
<p><b>b4.4-CI Macchine e apparecchiature per l'organizzazione del lavaggio delle stoviglie</b>                      Utilizzano e puliscono macchine e apparecchiature nell'organizzazione del lavaggio delle stoviglie. (C3)</p>	<p>Sviluppo basato sul 1° e il 2° anno di formazione, mettere in atto durante l'evento</p> <p>Pulizia di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavastoviglie</li> <li>• Carrelli per le stoviglie</li> <li>• Armadi per le stoviglie</li> </ul>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>c1.1-CI Arredare spazi e locali</b>                      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)</p>	<p>Allestimento delle sale per l'evento formativo</p>
<p><b>c1.2-CI Disporre e decorare spazi, locali e tavoli</b>                      Dispongono e decorano spazi, locali e tavoli per diversi scopi. (C3)</p>	<p>Progettazione di decorazioni per evento formativo</p>
<p><b>c1.3-CI Cura di piante, fiori recisi ed elementi decorativi</b>                      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>Progettare le decorazioni per i tavoli per evento formativo</p>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>c2.3-CI Pulizia di spazi, locali e strutture</b>                      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)</p>	<p>Sviluppo basato sul 1° e il 2° anno di formazione, mettere in atto durante l'istruzione pratica</p>
<p><b>c2.4-CI Strumenti per il controllo della pulizia</b>                      Verificano, con l'aiuto di strumenti per il controllo, l'integrità, la pulizia e il funzionamento di apparecchiature e mezzi di comunicazione. (C3)</p>	<p>Utilizzo di liste di controllo per verificare la pulizia e l'allestimento delle sale per l'evento formativo.</p>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>c3.1-CI Utilizzo di macchine e apparecchiature per la pulizia</b>                      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)</p>	<p>Sviluppo basato sul 1° e il 2° anno di formazione, mettere in atto durante l'istruzione pratica</p>
<p><b>c3.2-CI Impiego di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione</b>                      Impiegano in modo economico ed ecologico i prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione secondo le indicazioni del fabbricante. (C3)</p>	<p>Sviluppo basato sul 1° e il 2° anno di formazione, mettere in atto durante l'istruzione pratica</p>

Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>c3.3-CI Dosaggio di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione</b>                      Dosano in modo economico ed ecologico i prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione nonché i mezzi ausiliari. (C5)</p>	<p>Sviluppo basato sul 1° e il 2° anno di formazione, mettere in atto durante l'istruzione pratica</p>
<p><b>c3.4-CI Pulizia e manutenzione di macchine e apparecchiature per la pulizia</b>                      Puliscono macchine e apparecchiature per la pulizia e provvedono alla loro manutenzione secondo le indicazioni del fabbricante. (C3)</p>	<p>Sviluppo basato sul 1° e il 2° anno di formazione, mettere in atto durante l'istruzione pratica</p>

#### 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.

Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>d1.3-CI Pianificazione e organizzazione dei lavori nel ciclo della biancheria</b>                      Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica pianificano e organizzano le fasi di lavoro per un ciclo della biancheria efficiente. (C5)</p>	<p>Pianificazione della biancheria con esempi, da parte delle persone in formazione, dalla loro azienda formatrice come compito a casa.</p> <p>Controllo e applicazione nel corso interaziendale</p>

Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Contenuti
<b>d1.5-CI Selezione della biancheria</b> Selezionano la biancheria dell'azienda e quella dei clienti secondo il tipo di preparazione, colore e grado di sporcizia. (C4)	Sviluppo basato sul 1° e il 2° anno di formazione, mettere in atto durante l'istruzione pratica
<b>d1.9-CI Biancheria infetta</b> Preparano la biancheria infetta per il ciclo di lavaggio attuando le corrispondenti prescrizioni in materia di igiene. (C3)	Sviluppo basato sul 1° e il 2° anno di formazione, mettere in atto durante l'istruzione pratica
<b>d1.10-Ci Controllo della biancheria</b> Controllano la pulizia, la qualità e l'integrità della biancheria trattata. (C3)	Controllare la biancheria degli ospiti pronta per la consegna (quantità, qualità) utilizzando una lista predefinita
<b>d1.11-CI Controllo della fornitura di biancheria</b> Ordinano la biancheria da lavanderie esterne e controllano la fornitura. (C3)	Controllare la biancheria dei clienti consegnata (quantità, qualità) utilizzando una lista predefinita.

**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.

Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Contenuti
<b>d2.1-CI Utilizzo di macchine e apparecchiature della lavanderia, uso di detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio</b> 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)	Sviluppo basato sul 1° e il 2° anno di formazione, mettere in atto durante l'istruzione pratica
<b>d2.3-CI Dosaggio di detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio</b> Utilizzando metodi appropriati dosano in modo economico ed ecologico detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio. (C5)	Sviluppo basato sul 1° e il 2° anno di formazione, mettere in atto durante l'istruzione pratica
<b>d2.5-CI Pulizia e manutenzione di macchine e apparecchiature per l'approvvigionamento della biancheria</b> Puliscono in modo ecologico macchine e apparecchiature della lavanderia secondo le indicazioni del fabbricante. (C3)	Sviluppo basato sul 1° e il 2° anno di formazione, mettere in atto durante l'istruzione pratica

**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 e3: Gestire derrate alimentari e merce nel settore alberghiero e dell'economia domestica**

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.

Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Contenuti
<p><b>e3.3-CI Spreco alimentare</b>                      Attuano le direttive del centro dei corsi interaziendali concernenti una gestione rispettosa delle derrate alimentari e contro il loro spreco. (C3)</p>	<p>Sviluppo basato sul 1° e il 2° anno di formazione, mettere in atto durante l'evento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Spreco di alimenti al buffet (non riempire troppo i vassoi, non versare le bevande in anticipo)</li> </ul>
<p><b>e3.4-CI Smaltimento</b>                      Separano materiali riciclabili e rifiuti e, con l'aiuto di esempi, applicano le direttive. (C3)</p>	<p>Sviluppo basato sul 1° e il 2° anno di formazione, mettere in atto durante l'evento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Smaltimento e separazione dei rifiuti</li> </ul>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<b>e4.1-CI Documenti per la garanzia della qualità</b> Gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica utilizzano documenti per la garanzia della qualità nel proprio campo di attività. (C3)	Utilizzo di liste di controllo: <ul style="list-style-type: none"><li>• Controllo della pulizia e della completezza dei locali</li></ul>

**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 dei corsi interaziendali	Contenuti
<b>e5.1-CI Istruzione di collaboratori</b> Con l'aiuto di giochi di ruolo ed esercizi pratici, gli impiegati del settore alberghiero-economia domestica istruiscono i collaboratori in tutti i campi del settore alberghiero e dell'economia domestica. (C5)	Esercitare l'istruzione negli ambiti: <ul style="list-style-type: none"><li>• Pulizia</li><li>• Cura della biancheria</li></ul>

## 12 Allegato

Documento	Fonte di riferimento
Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base Impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC/Impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC	<p><i>Versione elettronica</i>            Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (<a href="http://www.bvz.admin.ch">www.bvz.admin.ch</a> &gt; Professioni A-Z)</p> <p><i>Versione cartacea</i>            Ufficio federale delle costruzioni e della logistica (<a href="http://www.pubblicazionifederali.admin.ch">www.pubblicazionifederali.admin.ch</a>)</p>
Piano di formazione relativo all'ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base Impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC /Impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC	<p>Hotel &amp; Gastro <i>formation</i> Svizzera: <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a>            oml economia domestica svizzera: <a href="http://www.hauswirtschaft.ch">www.hauswirtschaft.ch</a></p>
Elenco della terminologia specifica	<p>Hotel &amp; Gastro <i>formation</i> Svizzera: <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a>            oml economia domestica svizzera: <a href="http://www.hauswirtschaft.ch">www.hauswirtschaft.ch</a></p>
Documenti di riferimento	<p>Hotel &amp; Gastro <i>formation</i> Svizzera: <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a>            oml economia domestica svizzera: <a href="http://www.hauswirtschaft.ch">www.hauswirtschaft.ch</a></p>
Valutazione della formazione CI	<p>Hotel &amp; Gastro <i>formation</i> Svizzera: <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a>            oml economia domestica svizzera: <a href="http://www.hauswirtschaft.ch">www.hauswirtschaft.ch</a></p>
Regolamento per lo svolgimento dei corsi interaziendali	<p>Hotel &amp; Gastro <i>formation</i> Svizzera: <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a>            oml economia domestica svizzera: <a href="http://www.hauswirtschaft.ch">www.hauswirtschaft.ch</a></p>



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 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](http://www.hotelgastro.ch)