



Programma d'insegnamento per le scuole professionali

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

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

N. professione 78404

Indice

1	Introduzione	1
2	Obiettivi dell'insegnamento delle conoscenze professionali	1
3	Orientamento metodologico-didattico	1
4	Compiti del programma d'insegnamento per le scuole professionali	2
5	Condizioni generali	2
6	Documenti di riferimento	2
7	Situazioni di apprendimento	2
8	Indicazioni per l'insegnamento delle lingue (comunicazione con gli ospiti in lingua straniera)	3
9	Tabella delle lezioni	3
10	Note semestrali conoscenze professionali	4
11	Risorse didattiche	4
12	1° semestre	5
12.1	Situazione di apprendimento per il 1° semestre	5
12.2	Campi di competenze operative 1° semestre.....	6
13	2° semestre	7
13.1	Situazione di apprendimento per il 2° semestre	7
13.2	Campi di competenze operative 2° semestre.....	8
14	3° semestre	9
14.1	Situazione di apprendimento per il 3° semestre	9
14.2	Campi di competenze operative 3° semestre.....	10
15	4° semestre	11
15.1	Situazione di apprendimento per il 4° semestre	11
15.2	Campi di competenze operative 4° semestre.....	12
16	5° semestre	13
16.1	Situazione di apprendimento per il 5° semestre	13
16.2	Campi di competenze operative 5° semestre.....	14
17	6° semestre	15
17.1	Situazione di apprendimento per il 6° semestre	15
17.2	Campi di competenze operative 6° semestre.....	16

1 Introduzione

Questo programma d'insegnamento 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 trasmettere nella scuola professionale. Introduce inoltre il modello didattico che guida la formazione dei futuri professionisti nel settore alberghiero e dell'economia domestica.

Il programma d'insegnamento costituisce la base per lo sviluppo dei modelli formativi e dei programmi scolastici delle scuole professionali. Il programma offre volutamente ai responsabili delle scuole professionali la possibilità di insegnare i contenuti scolastici in modo pratico e orientato alle competenze operative e di sostenere le persone in formazione nel loro processo di apprendimento.

Il programma d'insegnamento aiuta gli insegnanti a trasmettere i contenuti didattici in modo strutturato e sistematico e a orientare le persone in formazione.

2 Obiettivi dell'insegnamento delle conoscenze professionali

Il primo obiettivo è quello di trasmettere le competenze teoriche fondamentali nei cinque campi di competenze operative.

Il secondo obiettivo, altrettanto importante, è l'integrazione delle singole persone in formazione nel mondo del lavoro. Per raggiungere questo obiettivo è importante promuovere le competenze operative. Ciò significa che le conoscenze professionali devono essere orientate all'applicazione e vicine alla pratica professionale e l'acquisizione delle competenze metodologiche, competenze sociali e personali devono essere anch'essi obiettivi dell'insegnamento.

Il terzo obiettivo è quello di orientare e responsabilizzare le persone in formazione verso l'apprendimento continuo. I costanti cambiamenti della società e nel mondo del lavoro richiedono continui adattamenti. Il crescente senso di responsabilità personale e la pressione della concorrenza sul mercato del lavoro esigono la volontà e la capacità di una costante formazione continua personale.

3 Orientamento metodologico-didattico

Nell'insegnamento si auspica un alto grado di corresponsabilità e indipendenza da parte delle persone in formazione. La crescente attività scolastica durante la formazione professionale di base incoraggia le persone in formazione a pensare e ad operare in modo indipendente. Un solido rapporto tra le persone in formazione e gli insegnanti rappresenta la base della cooperazione.

Con la digitalizzazione e il cambiamento della concezione dell'apprendimento, anche il ruolo dell'insegnante di conoscenze professionali sta cambiando. Il suo ruolo si sta sempre più spostando da quello di insegnante 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 insegnanti di conoscenze professionali.

4 Compiti del programma d'insegnamento per le scuole professionali

Come base per il programma d'insegnamento per le scuole professionali fanno stato le seguenti disposizioni di legge: Ordinanza sulla formazione professionale di base dei Impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC/Impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC e il piano di formazione del 6 luglio 2023.

- Il programma d'insegnamento per le scuole professionali specifica gli obiettivi di valutazione per l'insegnamento delle conoscenze professionali nelle scuole professionali e nei corsi interaziendali e fornisce raccomandazioni per l'attuazione pratica.
- Il programma d'insegnamento per le scuole professionali è uno strumento di guida per la pianificazione e la valutazione dell'insegnamento nelle scuole professionali.
- Il programma d'insegnamento per le scuole professionali serve come base per lo sviluppo di programmi scolastici che tengono conto delle attuali condizioni quadro specifiche della professione, personali e organizzative delle scuole professionali.

5 Condizioni generali

La direzione della scuola e gli insegnanti delle materie professionali insieme elaborano il programma d'insegnamento d'istituto.

- In relazione allo sviluppo e alla promozione delle competenze professionali, nell'organizzazione pedagogica/didattica dell'insegnamento, si dovrebbe prestare attenzione allo sviluppo orientato ai processi delle competenze metodologiche e delle competenze sociali e personali.
- È obbligatorio trattare tutti gli obiettivi di valutazione della scuola professionale.
- La tabella delle lezioni stabilita nell'ordinanza sulla formazione professionale di base è vincolante.
- Oltre ai campi obbligatori del programma d'insegnamento per le scuole professionali, le scuole professionali possono scegliere e sviluppare ulteriori campi all'interno del proprio piano di lavoro.

Il numero di lezioni indicato può variare, come pure il periodo in qui la materia viene insegnata all'interno di un semestre. Gli argomenti trattati talvolta sono collegati in modo trasversale con i contenuti della cultura generale e con le tematiche dei corsi interaziendali. Informazioni più dettagliate inerenti il profilo di qualificazione, la procedura di qualificazione, la descrizione 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 i tre luoghi di formazione. Questi documenti comprendono situazioni di riferimento, aziende di riferimento e un elenco di riferimento con bevande e pietanze, nonché macchine e apparecchiature. Nella scuola professionale i documenti di riferimento servono da esempio quale esercitazione, e possono creare un collegamento tra la situazione e l'azienda. I documenti di riferimento servono come mezzi ausiliari e favoriscono l'organizzazione dell'insegnamento orientato alla pratica.

7 Situazioni di apprendimento

Per ogni semestre viene presentata una situazione di apprendimento. Le situazioni di apprendimento sono situazioni con un'elevata quantità di competenze richieste. Servono come esempi e sono rilevanti per ogni tematica trattata. Le situazioni di apprendimento servono come mezzi ausiliari per la formazione professionale nella scuola professionale e riflettono gli obiettivi di rendimento di un semestre in una situazione di azione.

8 Indicazioni per l'insegnamento delle lingue (comunicazione con gli ospiti in lingua straniera)

L'insegnamento nella seconda lingua nazionale o dell'inglese può svolgersi con 40 lezioni in ciascun anno scolastico oppure integrato nell'insegnamento delle conoscenze professionali. Non viene stabilito nessun livello linguistico, ma l'obiettivo è la comunicazione pratica con gli ospiti.

Con l'insegnamento della lingua straniera si inizia nel terzo semestre, ciò per non sovraccaricare le persone in formazione nel caso del passaggio dalla formazione di base di Addetta del settore alberghiero-economia domestica / Addetto del settore alberghiero-economia domestica con certificato federale di formazione pratica (CFP) a quella di Impiegata del settore alberghiero-economia domestica / Impiegato del settore alberghiero-economia domestica con attestato federale di capacità (AFC).

Il 2 ottobre 2023 la Segreteria di Stato della formazione, la ricerca e l'innovazione SEFRI ha emanato la «Guida sull'integrazione delle lingue straniere nella formazione professionale di base» che comprende delle raccomandazioni per l'insegnamento delle lingue.

9 Tabella delle lezioni

Le scuole di formazione professionale decidono se la seconda lingua nazionale o l'inglese devono essere offerti separatamente o in combinazione con la lingua tecnica come parte del corso di competenze professionali.

Tabella delle lezioni (lingua straniera inclusa)

Insegnamento	1° anno	2° anno	3° anno	Totale
a. Conoscenze professionali				
Immagine e comunicazione	30	50	100	180
Servizio di bevande e pietanze	20	60	0	80
Pulizia e allestimento di ambienti	60	40	30	130
Cura della biancheria	60	0	30	90
Organizzazione e implementazione delle procedure aziendali	30	50	40	120
Totale conoscenze professionali	200	200	200	600
b. Cultura generale	120	120	120	360
c. Educazione fisica	40	40	40	120
Totale delle lezioni	360	360	360	1080

Nota: in questa presentazione delle lezioni, la comunicazione in una seconda lingua nazionale o in inglese è inclusa anche nel campo di competenze operative «Immagine e comunicazione».

Tabella delle lezioni (lingua straniera a parte)

Insegnamento	1° anno	2° anno	3° anno	Totale
a. Conoscenze professionali				
Immagine e comunicazione	30	10	60	100
Comunicare co in una seconda lingua nazionale o in inglese		40	40	80
Servizio di bevande e pietanze	20	60	0	80
Pulizia e allestimento di ambienti	60	40	30	130
Cura della biancheria	60	0	30	90
Organizzazione e implementazione delle procedure aziendali	30	50	40	120
Totale conoscenze professionali	200	200	200	600
b. Cultura generale	120	120	120	360
c. Educazione fisica	40	40	40	120
Totale delle lezioni	360	360	360	1080

10 Note semestrali conoscenze professionali

Per ogni semestre viene emesso un certificato di valutazione semestrale.

Il voto dell'esperienza è la media, arrotondata a un voto intero o a mezzo voto, della somma dei voti dei sei certificati di valutazione semestrali delle conoscenze professionali.

11 Risorse didattiche

È la rispettiva scuola professionale a decidere quale materiale didattico utilizzare. La WIGL Verlag offre materiale didattico in tedesco, francese e italiano che può essere combinato con i documenti dell'azienda e dei corsi interaziendali.

12 1° semestre

12.1 Situazione di apprendimento per il 1° semestre

Il superiore responsabile incarica l'impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC di collaborare all'attivazione del servizio di pulizia per l'unità abitativa che è appena stata inaugurata e presentata al pubblico in occasione della giornata delle porte aperte. La nuova struttura comprende sette appartamenti con pavimenti in parquet e impianti sanitari con doccia. Inoltre, i residenti hanno a disposizione una cucina per uso comune ed un locale per la prima colazione. Fra pochi giorni i primi inquilini entreranno nella struttura e l'impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC aiuta a svolgere i lavori di pulizia.

Durante il proprio lavoro quotidiano, l'impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC presta particolare attenzione affinché gli ambienti abbiano un aspetto curato.

Questa settimana sono in programma diversi lavori di pulizia. Per prima cosa, viene effettuata una pulizia di fondo dei servizi igienici comuni. A causa delle condizioni meteorologiche degli scorsi giorni, le vetrate rivolta a sud e i rivestimenti di pavimento dei corridoi necessitano di una pulizia intermedia. Ricordiamo che attualmente non è a disposizione nessuna macchina lavasciuga. Lo zerbino cattura sporco viene pulito con un'aspirapolvere in profondità e in ogni appartamento viene eseguita una pulizia di manutenzione comprendente anche gli impianti sanitari. L'impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC è responsabile del rispetto delle linee guida aziendali in materia di igiene e sicurezza sul lavoro.

Dopo aver indossato l'abbigliamento da lavoro, inizia a preparare il carrello delle pulizie. Riflette su quali metodi di pulizia dovrà applicare e prepara la mise en place corrispondente. Per quanto concerne l'impiego di detergenti di pulizia, si attiene alla scheda dei dati di sicurezza del fornitore e applica le misure in materia di sicurezza sul lavoro. Ha a disposizione i vari dispositivi di protezione individuale (DPI). Prende nota dei simboli di pericolo menzionati. Per la pulizia di manutenzione utilizza l'impianto di dosaggio automatico, mentre per la pulizia di fondo e quella intermedia procede al dosaggio manuale osservando le istruzioni d'uso presenti sul flacone del detergente.

L'impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC inizia il lavoro tenendo in considerazione i concetti di pulizia. Adatta le attrezzature alla sua statura cercando di assumere sempre una posizione ergonomica, ciò previene malattie professionali.

Una volta eseguiti tutti i compiti assegnati, l'impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC riordina l'intera mise en place. Smaltisce i rifiuti, pulisce il materiale utilizzato e il carrello delle pulizie e, se necessario, compila il modulo per ordinare i detergenti di pulizia e i materiali d'uso e consumo.

Dopo la meritata pausa pranzo, l'impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC, in collaborazione con il suo superiore responsabile, svolge gli ultimi controlli nell'edificio e negli appartamenti. La loro attenzione è rivolta soprattutto alla sicurezza: porte antincendio libere, vie di fuga libere, controllo dell'illuminazione e degli impianti. Inoltre, accendono il televisore con le informazioni di benvenuto. Al termine del giro d'ispezione, viene controllato il sistema di disinfezione nei servizi igienici comuni.

Per accogliere i futuri inquilini, l'impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC ha l'incarico di preparare un biglietto con un breve saluto di benvenuto.

Prepara una breve presentazione dell'azienda (locali, spazi, cultura aziendale). Con il proprio superiore responsabile risponde alle domande e consiglia i nuovi inquilini in merito alle loro esigenze specifiche attenendosi alle regole e ai modelli di comunicazione applicabili a ciascun cliente. Inoltre, utilizza mezzi ausiliari per comunicare con inquilini audiolesi. Riceve eventuali suggerimenti o reclami che inoltra al proprio superiore responsabile.

12.2 Campi di competenze operative 1° semestre

CCO A	CCO B	CCO C	CCO D	CCO E	Totale delle lezioni
30 Lezioni	0 Lezioni	60 Lezioni	0 Lezioni	10 Lezioni	100 Lezioni

Competenze operative a1, a2, a3, a6, c2, c3, e2, e6

<p>CCO A: Immagine e comunicazione</p> <p>a1: Curare la propria immagine nel settore alberghiero e dell'economia domestica a1.1-SP Presenza curata a1.2-SP Cultura aziendale a1.3-SP Impatto e comportamento a1.4-SP Comunicare a1.5-SP Modelli di comunicazione a1.6-SP Caratteristiche culturali e diversità a1.7-SP Mezzi di informazione e comunicazione</p> <p>a2: Consigliare e assistere ospiti e clienti nel settore alberghiero e dell'economia domestica a2.3-SP Tipi di ospiti e clienti</p> <p>a3: Accogliere e gestire i feedback di ospiti e clienti nel settore alberghiero e dell'economia domestica a3.1-SP Feedback e reclami</p> <p>a6: Assistere ospiti e clienti con esigenze particolari a6.1-SP Riconoscere e adottare misure di sostegno a6.3-SP Situazioni d'emergenza</p>	<p>CCO C: Pulizia e allestimento di ambienti</p> <p>c2: Pulire ambienti e arredamenti nel settore alberghiero e dell'economia domestica c2.1-SP Obiettivi della pulizia c2.3-SP Pulizia di spazi, locali e strutture c2.5-SP Direttive e raccomandazioni per la pulizia</p> <p>c3: Utilizzare macchine e apparecchiature per la pulizia e provvedere alla loro manutenzione c3.1-SP Utilizzo di macchine e apparecchiature per la pulizia c3.2-SP Impiego di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione c3.3-SP Dosaggio di prodotti per la pulizia, la cura e la disinfezione c3.4-SP Pulizia e manutenzione di macchine e apparecchiature per la pulizia</p> <p>CCO E: Organizzazione e implementazione delle procedure aziendali</p> <p>e2: Difendere gli interessi del settore alberghiero e dell'economia domestica nei team interdisciplinari e2.1-SP Collaborazione nei team interdisciplinari</p> <p>e6: Gestire situazioni rilevanti per la sicurezza e la salute e6.1-SP Sicurezza sul lavoro, protezione della salute e protezione antincendio</p>
---	--

13 2° semestre

13.1 Situazione di apprendimento per il 2° semestre

Il lavoro dell'impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC inizia al mattino nella sala adibita alla prima colazione dove apparecchia i tavoli. In seguito si occupa dell'allestimento e della preparazione del buffet per la prima colazione. Rispetta le direttive aziendali in materia di igiene ed è a conoscenza delle prescrizioni legali concernenti la gestione delle derrate alimentari. Sa quali sono le macchine e le apparecchiature a disposizione per preparare la colazione, le utilizza in modo mirato, le pulisce e, se necessario, provvede alla loro manutenzione. Durante il servizio nella sala della prima colazione è attenta alla sicurezza sul lavoro e attua consapevolmente le principali direttive.

Dopo il servizio della prima colazione, l'impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC si occupa della gestione della biancheria. Per prima cosa, discute la routine giornaliera con la sua superiore responsabile e allestisce un proprio programma di lavoro. Esegue lo smistamento e controlla la biancheria sporca: durante questa attività, nota che alcune tovaglie devono essere pretrattate per ottenere un buon risultato del lavaggio. Successivamente tutte le macchine vengono caricate con la biancheria sporca. L'impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC effettua il dosaggio dei rispettivi detersivi e ausili per il lavaggio. In seguito si occupa dell'asciugatrice e prepara la biancheria per la stiratura con il mangano. La collaboratrice della pulizia le porta la biancheria privata della camera 120. La biancheria privata viene trattata con grande cura. Il maglione di lana viene lavato a mano. L'impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC tratta sempre con attenzione le informazioni e i dati riguardanti gli ospiti e conosce le disposizioni legali in materia di protezione dei dati.

Oggi arriva anche la biancheria aziendale dell'azienda partner per essere trattata: l'impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC esegue anche i lavori amministrativi di questo processo.

Dopo la pausa pranzo, stira con il mangano e piega la biancheria pronta. Si occupa anche di caricare e scaricare le macchine. Durante la giornata, il filtro dell'asciugatrice viene pulito regolarmente, allo scopo di prevenire gli incendi. È importante evitare gli infortuni e ciò richiede molta attenzione. Se sussistono rischi per lei o per gli ospiti, l'impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC deve segnalarli al responsabile della sicurezza (AdSic) compilando i moduli necessari. Per essere in grado di prestare i primi soccorsi, in modo mirato, in caso di infortunio e nelle situazioni di emergenza, l'impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC partecipa agli appositi corsi interni.

In seguito l'impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC stira la biancheria privata e quella aziendale. Sostituisce un bottone mancante su un paio di pantaloni. Prima di concludere il lavoro, pulisce tutte le macchine, si occupa della loro manutenzione ed esegue lavori di pulizia e ripristino generali.

L'impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC si interessa anche della storia e dell'evoluzione del turismo svizzero. Utilizza internet per informarsi sullo sviluppo turistico della Svizzera, sulle organizzazioni promotrici e sulle associazioni professionali attualmente importanti. Dopo il lavoro, durante un incontro con le compagne di scuola, discutete l'organizzazione strutturale delle vostre aziende con i rispettivi reparti e le funzioni dei collaboratori. Notate che l'organizzazione dei reparti e delle funzioni varia a dipendenza del tipo, delle dimensioni e dell'ubicazione dell'azienda. I documenti dell'azienda formatrice e l'organigramma servono come ausilio per l'impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC. Confronta i diversi organigrammi ed il giorno successivo, con l'aiuto dell'organigramma della sua azienda, l'impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC crea una lista delle attività concernenti i lavori delle singole funzioni. Per ricordare esattamente queste attività, si reca nei singoli reparti dell'azienda e osserva i collaboratori al lavoro. Infine discute con la responsabile della formazione perché alcune aziende internalizzano o esternalizzano singoli servizi con quali vantaggi e svantaggi.

13.2 Campi di competenze operative 2° semestre

CCO A	CCO B	CCO C	CCO D	CCO E	Totale delle lezioni
0 Lezioni	20 Lezioni	0 Lezioni	60 Lezioni	20 Lezioni	100 Lezioni

Competenze operative b1, b3, d1, d2, e1

<p>CCO B: Servizio di bevande e pietanze</p> <p>b1: Ordinare e preparare bevande e pietanze b1.2-SP Apparecchiare tavoli e buffet b1.3-SP Direttive e raccomandazioni concernenti bevande e pietanze b1.7-SP Ausili per la cucina, macchine e apparecchiature per la preparazione di pietanze b1.8-SP Direttive e raccomandazioni per la preparazione di pietanze</p> <p>b3: Utilizzare e pulire macchine e apparecchiature necessari per preparare bevande e pietanze e provvedere alla loro manutenzione b3.1-SP Utilizzo di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze b3.2-SP Pulizia di macchine e apparecchiature per la distribuzione di bevande e pietanze</p>	<p>CCO D: Cura della biancheria</p> <p>d1: Trattare la biancheria azienda e dei clienti nel ciclo della biancheria d1.1-SP Importanza della biancheria pulita d1.2-SP Importanza del ciclo della biancheria e modelli per l'acquisto di diversi tipi di biancheria d1.4-SP Proprietà dei tessuti d1.5-SP Selezione della biancheria d1.6-SP Ergonomia nel ciclo della biancheria d1.12-SP Direttive e raccomandazioni per trattare la biancheria</p> <p>d2: Utilizzare e pulire macchine e apparecchiature della lavanderia e provvedere alla loro manutenzione d2.1-SP Utilizzo di macchine e apparecchiature della lavanderia, uso di detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio d2.2-SP Economia ed ecologia nel lavaggio d2.3-SP Dosaggio di detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio d2.4-SP Direttive e raccomandazioni per gestire macchine e apparecchiature della lavanderia, detersivi e prodotti ausiliari per il lavaggio d2.5-SP Pulizia e manutenzione di macchine e apparecchiature per l'approvvigionamento della biancheria d2.6-SP Riconoscere guasti e difetti a macchine e apparecchiature per la cura della biancheria</p> <p>CCO E: Organizzazione e implementazione delle procedure aziendali</p> <p>e1: Implementare e ottimizzare i processi organizzativi nel settore alberghiero e dell'economia domestica e1.3-SP Organizzazione responsabile e1.5-SP Forma organizzativa e concezione direttrice e1.8-SP Insourcing e Outsourcing e1.9-SP Discrezione e protezione dei dati</p>
--	---

14 3° semestre

14.1 Situazione di apprendimento per il 3° semestre

Prima di iniziare la giornata lavorativa, l'impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC si lava le mani ed è attenta a rispettare tutte le direttive dell'igiene personale.

Dapprima accoglie alla réception una cliente che parla inglese. La saluta e con lei intrattiene un semplice colloquio mentre l'accompagna alla sua camera. Le spiega il funzionamento dei vari apparecchi e impianti presenti nella camera e già durante il colloquio apprende che la cliente desidera un rinfresco. Trasmette l'informazione a una collega affinché la cliente possa soddisfare questo desiderio.

Successivamente, l'impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC prepara le camere per accogliere i nuovi ospiti. Nelle camere sposta i mobili secondo la disposizione prevista e regola le tende per migliorare l'estetica delle camere. Per essere sicura che le camere siano preparate in modo pulito e corretto si avvale di una lista di controllo. Con questa lista procede al controllo di tutte le camere. L'impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC scopre che in una camera non funziona correttamente lo sciacquone della toilette. Segnala immediatamente il danno utilizzando l'apposito modulo che trasmette al servizio tecnico, come da direttiva. In questo modo garantisce che la camera sia in perfetto stato prima dell'arrivo dei prossimi ospiti. In un'altra camera nota che l'illuminazione è insufficiente: per creare un buon ambiente per i clienti comunica al responsabile che è necessario collocare una lampada supplementare nella camera. Infine innaffia, concima e si prende cura delle piante in vaso e allestisce una decorazione di benvenuto con fiori freschi recisi.

Ora l'impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC può godersi la meritata pausa pranzo. Simili interruzioni del lavoro sono importanti per recuperare le proprie forze e creare un buon equilibrio fra vita professionale e privata.

Dopo il pranzo, l'impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC aiuta il team nel lavaggio delle stoviglie. Suddivide le stoviglie sporche: durante il risciacquo preliminare è attenta ai diversi materiali trattandoli di conseguenza. Riempie i cestelli della lavastoviglie secondo le direttive tenendo conto della sequenza del ciclo delle stoviglie. Durante il processo di lavaggio, l'impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC nota che dalla lavastoviglie sta fuoriuscendo della schiuma. Verifica il dosaggio e si accorge che la lavastoviglie è impostata con un dosaggio troppo alto e la regola di conseguenza. Mentre toglie le stoviglie pulite dalla lavastoviglie nota che una stoviglia di porcellana è macchiata, la mette in disparte e in un secondo tempo svolgerà una pulizia di fondo. Al termine dei lavori di lavaggio, riordina le stoviglie rimanenti, pulisce sia la lavastoviglie che la postazione di lavoro.

Dopo aver eseguito tutte le attività inerenti il lavaggio delle stoviglie, l'impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC ha l'incarico di allestire una decorazione appropriata nella zona dell'ingresso. Utilizza gli elementi decorativi dello scorso anno che, essendo stati conservati correttamente, sono in perfetto stato. È contenta di poter allestire una decorazione ecologica ed economica.

14.2 Campi di competenze operative 3° semestre

CCO A	CCO B	CCO C	CCO D	CCO E	Totale delle lezioni
30 Lezioni	30 Lezioni	40 Lezioni	0 Lezioni	0 Lezioni	100 Lezioni

Competenze operative a2, b4, c1, c2, c3

<p>CCO A: Immagine e comunicazione</p> <p>a2: Consigliare e assistere ospiti e clienti nel settore alberghiero e dell'economia domestica a2.2-SP Esigenze di ospiti e clientela a2.6-SP Colloqui in lingua straniera a2.7-SP Terminologia tecnica in lingua straniera</p> <p>CCO B: Servizio di bevande e pietanze</p> <p>b4: Organizzare e svolgere il processo di lavaggio delle stoviglie b4.1-SP Fasi di lavoro del ciclo di lavaggio delle stoviglie b4.2-SP Materiali, detersivi per lavare le stoviglie e per la pulizia b4.3-SP Dosaggio dei detersivi per lavare le stoviglie e per la pulizia b4.4-SP Macchine e apparecchiature per l'organizzazione del lavaggio delle stoviglie</p>	<p>CCO C: Pulizia e allestimento di ambienti</p> <p>c1: Preparare e allestire ambienti nel settore alberghiero e dell'economia domestica c1.1-SP Arredare spazi e locali c1.2-SP Disporre e decorare spazi, locali e tavoli c1.3-SP Cura di piante, fiori recisi ed elementi decorativi c1.4-SP Direttive e raccomandazioni per arredare spazi e locali</p> <p>c2: Pulire ambienti e arredamenti nel settore alberghiero e dell'economia domestica c2.4-SP Strumenti per il controllo della pulizia</p> <p>c3: Utilizzare macchine e apparecchiature per la pulizia e provvedere alla loro manutenzione c3.5-SP Riconoscere guasti e difetti a macchine e apparecchiature per la pulizia</p>
---	--

15 4° semestre

15.1 Situazione di apprendimento per il 4° semestre

Oggi l'impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC ha una giornata lavorativa molto variata nel campo della gestione del magazzino e della preparazione di pietanze e bevande.

Dapprima si reca all'accettazione della merce e, sulla base dei bollettini di ordinazione e consegna, verifica se la fornitura è completa e corretta. Inoltre, controlla che la merce non sia danneggiata, che i contenitori siano puliti e che non ci siano delle differenze, come ad esempio merce mancante, in tal caso la annota sul bollettino di consegna.

Mentre riordina la merce, presta attenzione a non interrompere la catena del freddo, dando di conseguenza la precedenza ai prodotti congelati e refrigerati. L'impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC sistema la merce applicando il principio first in-first out attuando correttamente sia le prescrizioni legali sia le norme d'igiene. Smaltisce il materiale d'imballaggio nelle apposite zone adibite allo smaltimento presenti in azienda. Infine, con l'aiuto delle apposite liste interne, prepara le ordinazioni per i diversi reparti prendendo nota correntemente della merce in uscita.

Prima di concludere il lavoro negli spazi e nei locali del magazzino, l'impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC registra tutte le entrate e le uscite di merce con il sistema elettronico, pulisce i diversi spazi e locali del magazzino e ne verifica l'ordine e la pulizia. Trasmette per iscritto al suo superiore responsabile le ordinazioni necessarie.

Dopo la pausa pranzo, l'impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC collabora al servizio del pranzo e consiglia agli ospiti di lingua straniera bevande e pietanze dell'attuale offerta esprimendosi nella loro lingua. Conosce bene le pietanze regionali e stagionali ed è in grado di rispondere in modo competente alle esigenze degli ospiti concernente le diverse tipologie di alimenti, le intolleranze e le allergie. Mentre serve gli ospiti rispetta le regole del servizio e mette in atto diversi tipi di servizio. Utilizza il sistema di ordinazione interno e fattura le pietanze e le bevande secondo il sistema aziendale.

Per lo spuntino pomeridiano degli ospiti, l'impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC ha organizzato una breve istruzione per le persone in formazione CFP e si prepara per tale attività. Con l'aiuto del metodo a 4 fasi, mostra loro come rigenerare i prodotti pronti e come impiattarli.

In tutte le attività, l'impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC è attento alla sicurezza sul lavoro, all'ergonomia, conosce i rischi di infortunio e malattia ed è in grado di reagire correttamente nelle situazioni d'emergenza.

15.2 Campi di competenze operative 4° semestre

CCO A	CCO B	CCO C	CCO D	CCO E	Totale delle lezioni
20 Lezioni	30 Lezioni	0 Lezioni	0 Lezioni	50 Lezioni	100 Lezioni

Competenze operative a2, b1, b2, e3, e4, e5, e6

<p>CCO A: Immagine e comunicazione</p> <p>a2: Consigliare e assistere ospiti e clienti nel settore alberghiero e dell'economia domestica a2.6-SP Colloqui in lingua straniera a2.7-SP Terminologia tecnica in lingua straniera</p> <p>CCO B: Servizio di bevande e pietanze</p> <p>b1: Ordinare e preparare bevande e pietanze b1.1-SP Disporre bevande e pietanze b1.4-SP Preparare bevande b1.5-SP Preparazione di pietanze b1.6-SP Prodotti semilavorati e finiti</p> <p>b2: Consigliare, prendere l'ordinazione e servire bevande e pietanze b2.1-SP Consigliare bevande e pietanze b2.2-SP Bevande e pietanze regionali e stagionali b2.3-SP Forme dietetiche, intolleranze e allergie b2.4-SP Tipi di servizio e regole del servizio</p>	<p>CCO E: Organizzazione e implementazione delle procedure aziendali</p> <p>e3: Gestire derrate alimentari e merce nel settore alberghiero e dell'economia domestica e3.1-SP Sistema organizzativo nella gestione del magazzino e3.2-SP Dichiarazione e immagazzinamento di derrate alimentari e3.3-SP Spreco alimentare e3.4-SP Smaltimento</p> <p>e4: Allestire e ottimizzare documenti per la garanzia della qualità e4.2-SP Corrispondenza aziendale e4.3-SP Documenti orientati alla pratica professionale e4.4-SP Sistemi di ordinazione e tipi di fatturazione</p> <p>e5: Istruire collaboratori nel settore alberghiero e dell'economia domestica e5.1-SP Istruzione di collaboratori</p> <p>e6: Gestire situazioni rilevanti per la sicurezza e la salute e6.2-SP Pericoli di infortunio e malattia</p>
---	--

16 5° semestre

16.1 Situazione di apprendimento per il 5° semestre

Durante i giorni di libero della responsabile dell'economia domestica, l'impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC assume l'organizzazione della pulizia delle camere per i collaboratori del settore e provvede affinché le camere che non sono state occupate da parecchio tempo vengano arieggiate e spolverate. Per la camera in partenza organizza una pulizia speciale in quanto l'ospite vi ha soggiornato con un cane. Gli standard d'igiene nelle camere d'albergo sono molto importanti: per questo motivo l'impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC controlla tutte le camere degli ospiti in arrivo e in partenza avvalendosi dell'apposita lista di controllo. Tramite il dispositivo elettronico conferma che tutte le camere sono in perfetto stato. Contemporaneamente mette i cuscini supplementari richiesti da un ospite in arrivo nella rispettiva camera. Nelle camere degli ospiti in arrivo posa sul letto l'omaggio di benvenuto previsto.

Mentre collabora alla pulizia nelle camere, l'impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC si accorge che l'aspiratore a secco non funziona correttamente. Risolve il problema pulendo il tubo di aspirazione e sostituendo il sacchetto per la polvere. In questa occasione organizza e svolge personalmente, per i collaboratori ai piani, una breve istruzione sul corretto utilizzo dell'aspiratore a secco applicando il metodo delle quattro fasi. Inoltre, organizza controlli regolari allestendo un'apposita lista per l'autocontrollo.

L'impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC tiene una statistica del minibar delle camere. Analizzando la statistica, nota che i superalcolici sono poco consumati. I dati confermano che gli ospiti dell'albergo preferiscono consumare un drink nel ristorante piuttosto che prenderlo dal minibar. Per questo motivo, l'impiegato del settore alberghiero-economia domestica, suggerisce alla sua responsabile di togliere dall'assortimento dei minibar i superalcolici.

Durante la pausa pranzo della recezionista, l'impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC, si occupa dell'assistenza degli ospiti al ricevimento. Accoglie la famiglia appena arrivata dall'estero e spiega loro, nella loro lingua, le varie offerte e servizi dell'albergo. Inoltre, offre ai componenti della famiglia un drink di benvenuto.

L'impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC conosce il sistema informatico dell'albergo e registra il check-in e il tavolo appena prenotato al ristorante. Inoltre le chiamate esterne al reparto corrispondente e accetta in modo competente le prenotazioni telefoniche. L'impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC registra le diverse ricevute del ristorante sui conti dei rispettivi ospiti. Alla partenza dell'ospite, l'impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC controlla il conto e lo spiega all'ospite, verifica il pagamento e si congeda gentilmente.

La responsabile dell'economia domestica attribuisce grande importanza a un'impeccabile collaborazione fra il reparto dei piani e quello del ricevimento. Esige che i collaboratori si informino reciprocamente in modo completo, reagiscano e comunichino adeguatamente in ogni situazione. In caso di conflitti o situazioni difficili fra loro o con gli ospiti, i collaboratori dovrebbero chiarirsi il più rapidamente possibile.

Un ospite arabo si presenta al ricevimento infastidito e si lamenta con l'impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC del fatto che la pulizia della camera è stata effettuata anche se sua moglie era presente e ciò è intollerabile. L'impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC mantiene la calma, si scusa e spiega all'ospite, in lingua straniera, in che modo può segnalare che la sua camera è occupata. L'impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC informa i collaboratori ai piani affinché l'inconveniente non si verifichi più.

Si vorrebbe estendere anche agli ospiti esterni l'utilizzo della zona wellness. L'impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC confronta e analizza le offerte esistenti nei dintorni e crea una propria pubblicità avvincente orientata verso i clienti.

16.2 Campi di competenze operative 5° semestre

CCO A	CCO B	CCO C	CCO D	CCO E	Totale delle lezioni
60 Lezioni	0 Lezioni	30 Lezioni	0 Lezioni	10 Lezioni	100 Lezioni

Competenze operative a1, a2, a3, a4, a5, c2, e5

<p>CCO A: Immagine e comunicazione</p> <p>a1: Curare la propria immagine nel settore alberghiero e dell'economia domestica a1.6-SP Caratteristiche culturali e diversità</p> <p>a2: Consigliare e assistere ospiti e clienti nel settore alberghiero e dell'economia domestica a2.1-SP Offrire ospitalità a2.3-SP Tipi di ospiti e clienti a2.4-SP Consulenze a2.6-SP Colloqui in lingua straniera a2.7-SP Terminologia tecnica in lingua straniera</p> <p>a3: Accogliere e gestire i feedback di ospiti e clienti nel settore alberghiero e dell'economia domestica a3.2-SP Situazioni di comunicazione e di conflitto</p> <p>a4: Implementare attività di promozione delle vendite per offerte ed eventi nel campo della gastronomia a4.1-SP Attività di promozione delle vendite a4.2-SP Analisi di offerte e servizi</p> <p>a5: Trattare prenotazioni, arrivi e partenze di ospiti e clienti a5.1-SP Arrivo a5.2-SP Partenza a5.3-SP Prenotazioni a5.4-SP Registrazione di dati a5.5-SP Statistiche aziendali</p>	<p>CCO C: Pulizia e allestimento di ambienti</p> <p>c2: Pulire ambienti e arredamenti nel settore alberghiero e dell'economia domestica c2.2-SP Organizzazione della c2.3-SP Pulizia di spazi, locali e strutture</p> <p>CCO E: Organizzazione e implementazione delle procedure aziendali</p> <p>e5: Istruire collaboratori nel settore alberghiero e dell'economia domestica e5.1-SP Istruzione di collaboratori</p>
---	---

17 6° semestre

17.1 Situazione di apprendimento per il 6° semestre

Questa mattina, nella sala conferenze si svolge la riunione annuale del municipio che si conclude con un pranzo. L'impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC è responsabile dell'organizzazione e dello svolgimento. La sala conferenze è già stata preparata ieri con l'aiuto della lista di controllo ed è stato controllato il funzionamento delle apparecchiature tecniche. Per il pranzo, l'impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC ha coinvolto anche due persone in formazione nel 2° anno di tirocinio che istruisce su come apparecchiare correttamente i tavoli e sulle norme igieniche. Le decorazioni e le carte del menu, concordate in anticipo con l'organizzatore dell'evento, sono già state preparate dall'impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC, quest'ultima discute il menu con le persone in formazione e indica i possibili allergeni.

Alla riunione annuale sono state invitate persone provenienti da altri Cantoni. Una di queste persone non parla l'italiano, ma necessita informazioni in merito alla sua allergia alle noci. L'impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC la informa, in lingua straniera, sulle noci contenute nella torta e, come alternativa, le offre un piatto di frutta fresca.

Dopo il pranzo, l'impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC viene assegnata alla lavanderia dove viene lavata la biancheria professionale, quella aziendale e quella degli ospiti. Tratta la biancheria infetta secondo le direttive aziendali e constata che il processo per trattare la biancheria infetta non corrisponde più alla lista di controllo in suo possesso e la adatta di conseguenza. Organizza i lavori concernenti il ciclo della biancheria in modo da avere il tempo per rammendare la biancheria separata in precedenza.

Mentre apparecchia per il pranzo del municipio, l'impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC nota che i tovaglioli di riserva a disposizione sono insufficienti. In tutta fretta esegue l'inventario dei tovaglioli presenti nella lavanderia e si accorge che ne mancano molti. La sua verifica mostra che ultimamente molti tovaglioli logorati sono stati eliminati dall'assortimento e ora se ne dovrebbero ordinare 50 pezzi. L'impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC lo comunicherà in occasione della riunione dei reparti che si terrà il giorno seguente.

Nei prossimi giorni l'impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC analizzerà i processi di lavoro certificati della lavanderia e ne verificherà la funzionalità. Elaborerà proposte di miglioramento per la prossima riunione semestrale del gruppo preposto alla qualità del lavoro.

17.2 Campi di competenze operative 6° semestre

CCO A	CCO B	CCO C	CCO D	CCO E	Totale delle lezioni
40 Lezioni	0 Lezioni	0 Lezioni	30 Lezioni	30 Lezioni	100 Lezioni

Competenze operative a2, a4, d1, e1, e2, e5

<p>CCO A: Immagine e comunicazione</p> <p>a2: Consigliare e assistere ospiti e clienti nel settore alberghiero e dell'economia domestica a2.6-SP Colloqui in lingua straniera a2.7-SP Terminologia tecnica in lingua straniera</p> <p>a4: Implementare attività di promozione delle vendite per offerte ed eventi nel campo della gastronomia a4.2-SP Analisi di offerte e servizi a4.3-SP Organizzazione e svolgimento di eventi</p> <p>CCO D: Cura della biancheria</p> <p>d1: Trattare la biancheria azienda e dei clienti nel ciclo della biancheria d1.2-SP Importanza del ciclo della biancheria e modelli per l'acquisto di diversi tipi di biancheria d1.3-SP Pianificazione e organizzazione dei lavori nel ciclo della biancheria d1.8-SP Manutenzione della biancheria d1.9-SP Biancheria infetta</p>	<p>CCO E: Organizzazione e implementazione delle procedure aziendali</p> <p>e1 Implementare e ottimizzare i processi organizzativi nel settore alberghiero e dell'economia domestica e1.1-SP Processi certificati e1.2-SP Gestione della qualità e1.6-SP Analisi dei processi di lavoro</p> <p>e2: Difendere gli interessi del settore alberghiero e dell'economia domestica nei team interdisciplinari e2.2-SP Rappresentanza nei gruppi di lavoro</p> <p>e5: Istruire collaboratori nel settore alberghiero e dell'economia domestica e5.1-SP Istruzione di collaboratori</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

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