



## **Piano di formazione**

relativo all'ordinanza sulla formazione professionale di base di

## **addetta/addetto d'economia domestica con certificato federale di formazione pratica (CFP)**

del 10 settembre 2015

**Numero professione 79616**

## Indice

### 1. Introduzione

### 2. Fondamenti pedagogico-professionali

- 2.1 Introduzione sull'orientamento alle competenze operative
- 2.2 Descrizione delle quattro dimensioni delle competenze operative
- 2.3 Livelli tassonomici degli obiettivi di valutazione
- 2.4 Collaborazione tra i luoghi di formazione

### 3. Profilo di qualificazione

- I. Profilo professionale
- II. Tabella delle competenze operative
- III. Livello richiesto per la professione

### 4. Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione

- 1. Campo di competenze operative: consulenza e servizio alla clientela
- 2. Campo di competenze operative: pulizia e allestimento dei locali e degli arredi
- 3. Campo di competenze operative: svolgimento delle attività del circuito biancheria
- 4. Campo di competenze operative: preparazione e distribuzione dei pasti
- 5. Campo di competenze operative: disbrigo di lavori amministrativi
- 6. Campo di competenze operative: promozione della propria salute

### Approvazione ed entrata in vigore

**Allegato 1:** elenco degli strumenti per promuovere la qualità della formazione professionale di base

**Allegato 2:** Misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute

### Glossario

#### Ulteriori approfondimenti sulle competenze operative

## Elenco delle abbreviazioni

<b>AFC</b>	attestato federale di capacità
<b>CFP</b>	certificato federale di formazione pratica
<b>CI</b>	corsi interaziendali
<b>CSFO</b>	Centro svizzero di servizio Formazione professionale   Orientamento professionale, universitario e di carriera
<b>CSFP</b>	Conferenza svizzera degli uffici cantonali della formazione professionale
<b>LFP</b>	legge federale sulla formazione professionale (legge sulla formazione professionale), 2004
<b>ofor</b>	ordinanza sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione)
<b>OFPr</b>	ordinanza sulla formazione professionale, 2004
<b>omi</b>	organizzazione del mondo del lavoro (associazione professionale)
<b>SECO</b>	Segreteria di Stato dell'economia
<b>SEFRI</b>	Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione
<b>Suva</b>	Istituto nazionale svizzero di assicurazione contro gli infortuni
<b>UFAM</b>	Ufficio federale dell'ambiente]
<b>UFSP</b>	Ufficio federale della sanità pubblica

## 1. Introduzione

In quanto strumento per la promozione della qualità sulla formazione professionale di base, il piano di formazione per addetta/addetto d'economia domestica con certificato federale di formazione pratica (CFP)<sup>1</sup>, descrive le competenze operative che le persone in formazione devono acquisire entro la fine della qualificazione. Al contempo, il piano di formazione aiuta i responsabili della formazione professionale nelle aziende di tirocinio, nelle scuole professionali e nei corsi interaziendali a pianificare e svolgere la formazione.

Per le persone in formazione il piano di formazione costituisce uno strumento orientativo.

---

<sup>1</sup> cfr. art. 12 cpv. 1 lett. c dell'ordinanza del 19 novembre 2003 sulla formazione professionale (OFPr) e l'art. 9 dell'ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione; ofor) di addetta d'economia domestica CFP/addetto d'economia domestica CFP

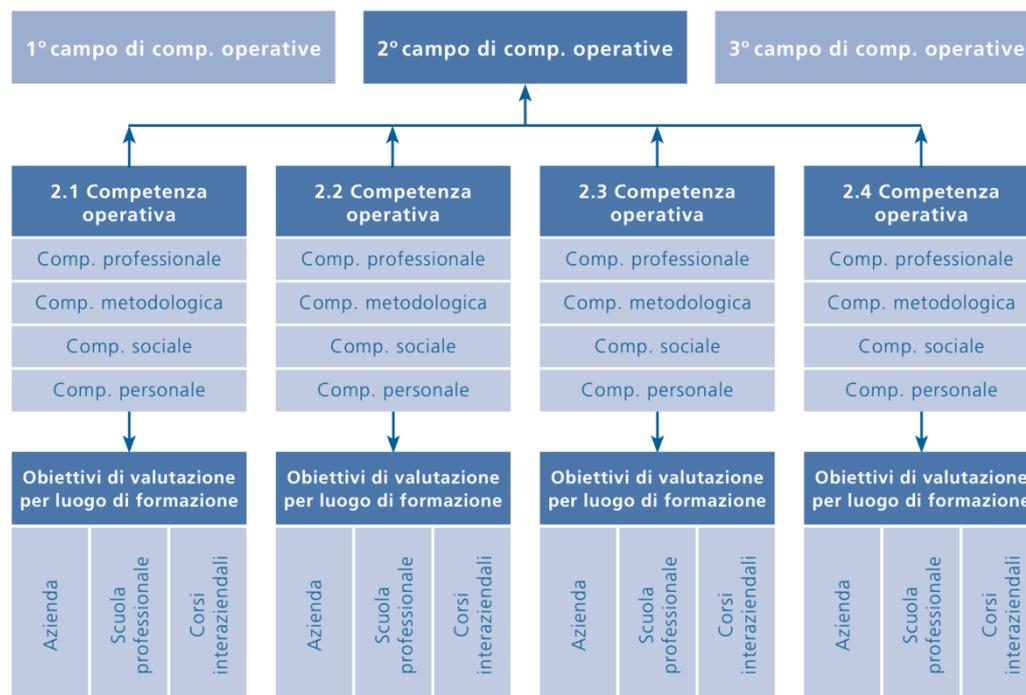
## 2. Fondamenti pedagogico-professionali

### 2.1 Introduzione sull'orientamento alle competenze operative

Il presente piano di formazione costituisce il fondamento pedagogico-professionale della formazione professionale di base di addetta/addetto d'economia domestica CFP. L'obiettivo della formazione professionale di base è insegnare a gestire con professionalità situazioni operative tipiche della professione. Per raggiungere quest'obiettivo, durante la formazione le persone in formazione sviluppano le competenze operative descritte nel piano di formazione. Tali competenze vanno intese e definite come standard minimi di formazione che verranno poi verificati nelle procedure di qualificazione.

Il piano di formazione enuncia concretamente le competenze operative da acquisire, rappresentate sotto forma di campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione.

*Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione*



La professione di addetta/addetto d'economia domestica comprende sei **campi di competenze operative** che descrivono e giustificano i campi d'intervento permettendo di distinguerli uno dall'altro.

Esempio: campo di competenza operativa 1: consulenza e servizio alla clientela

«L'attività di consulenza e servizio è costantemente orientata alla soddisfazione delle necessità e dei desideri della clientela. Gli addetti d'economia domestica eseguono semplici lavori in maniera scrupolosa e conforme alla filosofia aziendale. Essi contribuiscono a garantire che la clientela si sente accolta, mostrandole un atteggiamento sicuro, considerato e orientato al cliente. Svolgono i servizi in modo corretto ed efficiente e, in occasione di eventi, apparecchiano i tavoli in modo appropriato.»

Ogni campo di competenze operative comprende un determinato numero di **competenze operative**. Nel campo di competenze operative 1 «consulenza e servizio alla clientela» sono dunque raggruppate 5 competenze operative. Queste ultime corrispondono a situazioni tipiche della professione e descrivono il comportamento che ci si aspetta dalle persone in formazione in tali casi. Ogni competenza operativa include quattro dimensioni: la competenza professionale, metodologica, sociale e personale (vedi 2.2); in quei contesti esse sono associate alle competenze operative.

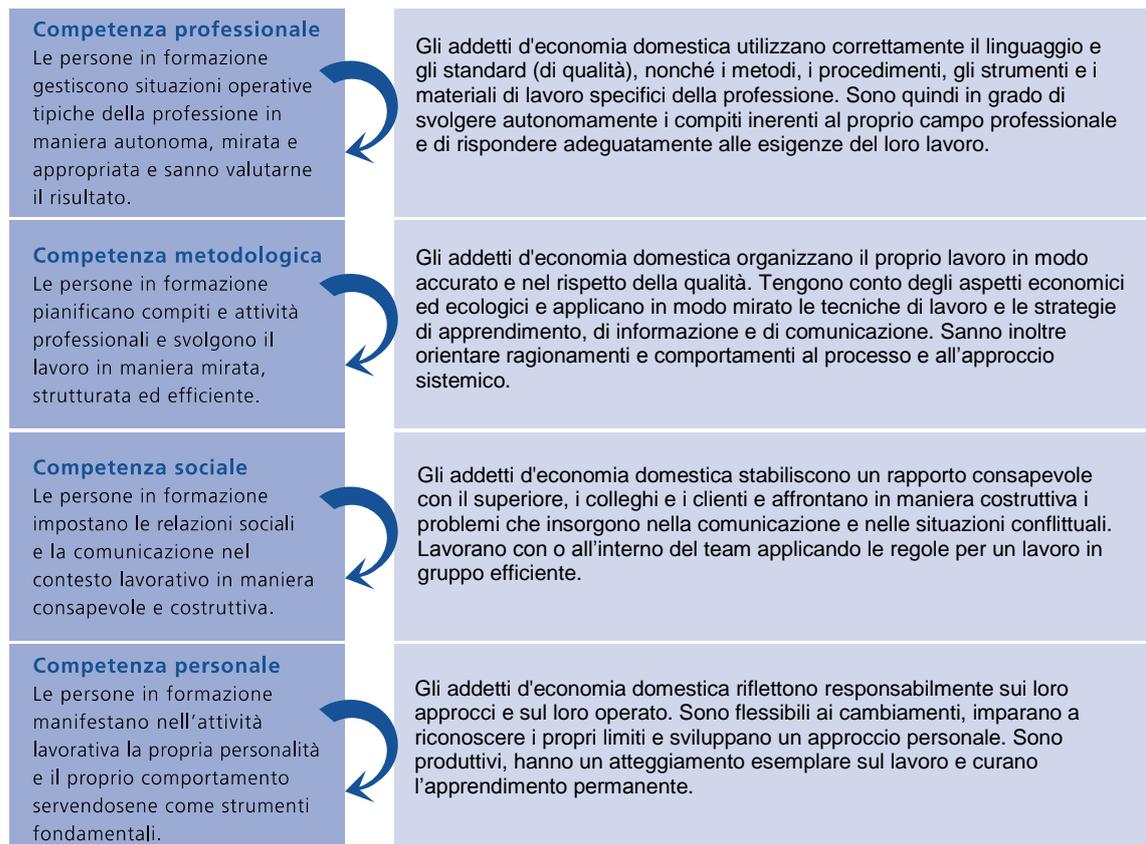
Per garantire che l'azienda di tirocinio, la scuola professionale e i corsi interaziendali forniscano il proprio apporto allo sviluppo delle competenze operative, queste ultime vengono concretizzate in

obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione. Ai fini di una cooperazione ottimale tra i luoghi di formazione gli obiettivi di valutazione sono armonizzati tra loro (vedi 2.4).

## 2.2 Descrizione delle quattro dimensioni delle competenze operative

Le competenze operative comprendono le competenze professionali, metodologiche, sociali e personali. Affinché gli addetti d'economia domestica riescano ad affermarsi nel mercato del lavoro, durante la formazione professionale di base le persone in formazione acquisiscono tutte le competenze in tutti i luoghi di formazione (azienda di tirocinio, scuola professionale, corsi interaziendali). Il seguente schema sintetizza contenuti e interazioni delle quattro dimensioni di cui si compone una competenza operativa.

### Competenza operativa



## 2.3 Livelli tassonomici degli obiettivi di valutazione (secondo Bloom)

Ogni obiettivo di valutazione viene valutato tramite un livello tassonomico (livello C; da C1 a C6). Il livello C indica la complessità dell'obiettivo. Ecco i vari livelli nel dettaglio:

Livello	Definizione	Descrizione
C1	<b>Sapere</b>	Gli addetti d'economia domestica ripetono le nozioni apprese e le richiamano in situazioni simili. 2.2.1 Elencano le caratteristiche dei materiali indicati.
C2	<b>Comprendere</b>	Gli addetti d'economia domestica spiegano o descrivono le nozioni apprese con parole proprie. 1.3.1 Spiegano l'offerta di bevande e pietanze.
C3	<b>Applicare</b>	Gli addetti d'economia domestica applicano le capacità/tecnologie apprese in diverse situazioni. 4.2.7 Preparano le pietanze con l'impiego di prodotti freschi, pronti o semilavorati.
C4	<b>Analizzare</b>	Gli addetti d'economia domestica analizzano una situazione complessa scomponendo i fatti in singoli elementi e individuando la relazione fra gli elementi e le caratteristiche strutturali. Nessun obiettivo di valutazione per questo livello.
C5	<b>Sintetizzare</b>	Gli addetti d'economia domestica combinano i singoli elementi di un fatto e li riuniscono per formare un insieme. Nessun obiettivo di valutazione per questo livello.

<b>C6</b>	<b>Valutare</b>	<p>Gli addetti d'economia domestica valutano un fatto più o meno complesso in base a determinati criteri.</p> <p>Nessun obiettivo di valutazione per questo livello.</p>
-----------	-----------------	--

## 2.4 Collaborazione tra i luoghi di formazione

Il coordinamento e la cooperazione tra i luoghi di formazione quanto a contenuti, modalità di lavoro, calendario e consuetudini della professione sono un presupposto importante per il successo della formazione professionale di base. Per tutta la durata della formazione, le persone in formazione vanno aiutate a mettere in relazione teoria e pratica. La cooperazione tra i luoghi di formazione è dunque essenziale e la trasmissione delle competenze operative rappresenta un compito comune. Ogni luogo di formazione fornisce il proprio apporto tenendo conto del contributo degli altri. Grazie a una buona collaborazione ognuno può verificare costantemente il proprio apporto e ottimizzarlo, aumentando così la qualità della formazione professionale di base.

Il contributo specifico dei luoghi di formazione può essere sintetizzato come segue:

- azienda di tirocinio: nel sistema duale la formazione professionale pratica si svolge nell'azienda di tirocinio, in una rete di aziende di tirocinio, nelle scuole d'arti e mestieri, nelle scuole medie di commercio o in altre istituzioni riconosciute a tal fine, dove le persone in formazione possono acquisire le capacità pratiche richieste dalla professione;
- scuola professionale: vi viene impartita la formazione scolastica, che comprende l'insegnamento delle conoscenze professionali, della cultura generale e dello sport;
- corsi interaziendali: sono finalizzati alla trasmissione e all'acquisizione di capacità fondamentali e completano la formazione professionale pratica e la formazione scolastica laddove l'attività professionale da apprendere lo richiede.

L'interazione dei luoghi di formazione può essere illustrata come segue:



La realizzazione efficace della cooperazione tra i luoghi di formazione viene sostenuta con gli appositi strumenti di promozione della qualità della formazione professionale di base (vedi allegato).

### 3. Profilo di qualificazione

Il profilo di qualificazione contiene il profilo professionale e il livello richiesto per la professione, nonché la tabella delle competenze operative, raggruppate nei relativi campi, che una persona qualificata deve possedere per poter esercitare la professione in maniera competente al livello definito.

Oltre a concretizzare gli obiettivi di valutazione del piano di formazione, il profilo di qualificazione funge da base per la classificazione del titolo di formazione professionale rilasciato nel Quadro nazionale delle qualifiche (QNQ-CH), per l'elaborazione del supplemento al certificato e per la definizione della procedura di qualificazione.

#### I Profilo professionale

##### Ambito professionale

Gli addetti d'economia domestica svolgono semplici compiti nell'ambito dell'economia domestica. Dispongono di ottime capacità pratiche, lavorano all'interno di un gruppo eseguendo le disposizioni e, con la propria attività, contribuiscono al benessere delle persone.

##### Principali competenze operative

Per gli addetti d'economia domestica sono previsti sei campi di competenze operative con le relative competenze:

- a) consulenza e servizio alla clientela
- b) pulizia e allestimento dei locali e degli arredi
- c) svolgimento delle attività del circuito biancheria
- d) preparazione e distribuzione dei pasti
- e) disbrigo di lavori amministrativi
- f) promozione della propria salute

I campi di competenze operative sono descritti qui di seguito:

##### a) Consulenza e servizio alla clientela

Gli addetti d'economia domestica rispondono ai desideri e alle necessità della clientela in base alla filosofia aziendale. Comunicano dimostrando rispetto e considerazione e, con il loro atteggiamento orientato alla clientela, contribuiscono al benessere di essi. Forniscono consulenza in base alle disposizioni di servizio e svolgono le loro mansioni ponendo il cliente al centro. Apparecchiano e decorano tavoli e buffet in base alla situazione.

##### b) Pulizia e allestimento dei locali e degli arredi

Tengono in ordine i locali e gli arredi in base alle disposizioni igieniche e sfruttano razionalmente l'energia e le risorse. Svolgono lavori di pulizia ricorrenti in modo efficiente e prestando attenzione all'aspetto ergonomico. Effettuano la manutenzione di apparecchi e macchine secondo le direttive. Conoscono i principi per effettuare i controlli di locali e arredi e sanno a quale ufficio comunicare i difetti di funzionamento.

##### c) Svolgimento delle attività del circuito biancheria

Sanno svolgere determinati compiti del circuito biancheria e la riparazione dei tessuti, utilizzando le macchine e le tecniche adeguate e sfruttando in modo razionale l'energia e le risorse. Osservano le prescrizioni igieniche, le direttive per la sicurezza sul lavoro e per la protezione della salute.

##### d) Preparazione e distribuzione dei pasti

Conoscono i principi di un'alimentazione sana e, su istruzione, sanno preparare gli elementi di una pietanza rispettando le norme igieniche. Utilizzano in modo professionale le macchine e gli apparecchi per la distribuzione dei pasti e sanno svolgere compiti relativi al lavaggio delle stoviglie, sfruttando in maniera razionale l'energia e le risorse.

**e) Disbrigo di lavori amministrativi**

Eseguono lavori amministrativi e contribuiscono alla garanzia della qualità nel quadro delle loro competenze. Utilizzano con dimestichezza i mezzi di comunicazione e d'informazione.

**f) Promozione della propria salute**

Prestano attenzione alla propria salute fisica e psichica e sanno valutare la propria personalità. Agiscono entro i limiti delle proprie competenze in tutti i settori di attività.

**Esercizio della professione**

Gli addetti d'economia domestica lavorano in aziende la cui caratteristica comune è gestire un proprio settore dell'economia domestica. Gli orientamenti delle attività e i relativi compiti variano in base alle dimensioni dell'azienda e all'organizzazione concreta del settore dell'economia domestica. Per questo, in singoli casi, le competenze professionali possono essere fra loro molto diverse.

I compiti principali degli addetti d'economia domestica (servizio, decorazione, mantenimento dell'ordine, igiene, pulizia, biancheria) sono sempre, in ogni azienda, in stretto rapporto con l'accoglienza e il servizio alla clientela.

Gli addetti d'economia domestica lavorano autonomamente negli ambiti di responsabilità a loro attribuiti. Svolgono i propri compiti all'interno di un gruppo di lavoro seguendo le istruzioni del responsabile.

**Rilevanza della professione all'interno della società**

L'ambito di lavoro degli addetti d'economia domestica è influenzato dall'evoluzione della piramide dell'età della popolazione, dai continui cambiamenti del mondo del lavoro, dalle aspettative sempre più elevate della società moderna e dal cambiamento della nozione di «benessere» nel lavoro e nel tempo libero.

All'interno di questo complesso ambito d'attività gli addetti d'economia domestica contribuiscono, grazie alle loro ampie competenze professionali, a fornire in modo efficiente e orientato alla clientela i servizi aziendali nel settore dell'economia domestica. S'impegnano a soddisfare le necessità primarie delle persone e a garantirne il benessere presso il proprio luogo di domicilio, di lavoro o di soggiorno.

Mediante un'esecuzione scrupolosa del lavoro e il proprio comportamento, forniscono un contributo essenziale alla creazione di un'infrastruttura gradevole, di un'atmosfera aziendale specifica nonché alla qualità di vita e lavoro della propria clientela.

## II Tabella delle competenze operative

	<b>Campi di competenze operative</b>	<b>Competenze operative</b>				
		1	2	3	4	5
A	<b>Consulenza e servizio alla clientela</b>	Rispondere ai desideri e alle esigenze secondo la filosofia aziendale	Comunicare dimostrando rispetto e considerazione	Consigliare la clientela secondo le disposizioni di servizio	Apparecchiare tavoli e buffet in base alla situazione	Eseguire mansioni di servizio orientate alla clientela
B	<b>Pulizia e allestimento dei locali e degli arredi</b>	Tenere in ordine i locali	Svolgere in modo efficiente i lavori di pulizia ricorrenti	Rispettare le norme d'igiene	Controllare locali e arredi	
C	<b>Svolgimento delle attività del circuito biancheria</b>	Preparare la biancheria aziendale e privata per il lavaggio	Svolgere determinati compiti del circuito biancheria	Riparare i tessuti secondo le istruzioni		
D	<b>Preparazione e distribuzione dei pasti</b>	Spiegare i principi di un'alimentazione sana	Preparare le pietanze secondo le disposizioni	Utilizzare in modo professionale macchine e apparecchi per la distribuzione dei pasti	Eseguire compiti nel lavaggio delle stoviglie secondo le istruzioni	
E	<b>Disbrigo di lavori amministrativi</b>	Contribuire alla garanzia della qualità	Svolgere i lavori amministrativi	Utilizzare con dimestichezza i mezzi di comunicazione e d'informazione		
F	<b>Promozione della propria salute</b>	Conoscere la propria personalità	Agire entro il proprio limite di competenze in tutte le attività	Prestare attenzione alla propria salute fisica e psichica		

## III Livello richiesto per la professione

Il livello richiesto per la professione è fissato nel capitolo 4 (campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione) tramite gli obiettivi di valutazione suddivisi in livelli tassonomici dettagliati (C1 – C6).

## 4. Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione

In questo capitolo vengono descritte le competenze operative (raggruppate nei relativi campi) e gli obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione. Gli strumenti per la promozione della qualità riportati in allegato sono un sostegno alla realizzazione della formazione professionale di base e alla cooperazione fra i tre luoghi di formazione.

<p><b>Campo di competenze operative 1: consulenza e servizio alla clientela</b></p> <p>L'attività di consulenza e servizio è costantemente orientata alla soddisfazione delle necessità e dei desideri della clientela. Gli addetti d'economia domestica eseguono semplici lavori in maniera scrupolosa e conforme alla filosofia aziendale. Essi contribuiscono a garantire che la clientela si sente accolta, mostrandole un atteggiamento sicuro, considerato e orientato al cliente. Svolgono i servizi in modo corretto ed efficiente e, in occasione di eventi, apparecchiano i tavoli in modo appropriato.</p>		
<p><b>Competenza operativa 1.1: rispondere ai desideri e alle esigenze secondo la filosofia aziendale</b></p> <p>Gli addetti d'economia domestica rispondono ai desideri e alle esigenze della clientela secondo la filosofia aziendale.</p>		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
1.1.1 Rappresentano la filosofia della propria azienda. (C1)		
1.1.2 Applicano la filosofia della propria azienda nello svolgimento dell'attività quotidiana. (C3)		
<p><b>Competenza operativa 1.2: comunicare dimostrando rispetto e considerazione</b></p> <p>Gli addetti d'economia domestica comunicano dimostrando rispetto e considerazione.</p>		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
	1.2.1 Spiegano le regole della comunicazione verbale e non verbale. (C2)	
1.2.2 Impiegano le regole della comunicazione verbale e non verbale. (C3)	1.2.2 Impiegano le regole della comunicazione verbale e non verbale. (C3)	
1.2.3 Attuano le regole del segreto professionale. (C3)	1.2.3 Spiegano le regole del segreto professionale. (C2)	
	1.2.4 Spiegano le regole e i comportamenti della cultura occidentale. (C2)	

		1.2.5 Applicano i comportamenti e gli atteggiamenti. (C3)
1.2.6 Adattano i propri comportamenti e atteggiamenti in base alla situazione. (C3)		1.2.6 Adattano i propri comportamenti e atteggiamenti in base alla situazione. (C3)
1.2.7 Applicano i metodi di risoluzione dei conflitti adeguato alla situazione. (C3)	1.2.7 Spiegano i metodi di risoluzione dei conflitti per le diverse situazioni. (C2)	
<b>Competenza operativa 1.3: consigliare la clientela secondo le disposizioni di servizio</b> Gli addetti d'economia domestica consigliano la clientela secondo le disposizioni di servizio.		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
1.3.1 Spiegano l'offerta di bevande e pietanze. (C2)	1.3.1 Spiegano l'offerta di bevande e pietanze. (C2)	
1.3.2 Elencano i principali ingredienti delle pietanze. (C1)		
1.3.3 Consigliano i clienti sulla dimensione della porzione, contribuendo a ridurre i rifiuti del processo alimentare. (C3)	1.3.3 Spiegano l'importanza dei rifiuti alimentari ed elencano le possibilità per ridurli. (C2)	
1.3.4 Trasmettono le necessità e i desideri della clientela ai responsabili preposti. (C3)		1.3.4 Trasmettono le necessità e i desideri della clientela ai responsabili preposti. (C3)
1.3.5 Ricevono e trasmettono i reclami. (C3)	1.3.5 Spiegano la procedura per i reclami. (C2)	1.3.5 Ricevono e trasmettono i reclami. (C3)
<b>Competenza operativa 1.4: apparecchiare tavoli e buffet in base alla situazione</b> Gli addetti d'economia domestica apparecchiano tavoli e buffet in base alla situazione.		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
1.4.1 Apparecchiano tavoli e buffet in modo adeguato alla situazione, come previsto dall'incarico. (C3)	1.4.1 Spiegano le regole da seguire per apparecchiare. (C2)	1.4.1 Apparecchiano tavoli e buffet in modo adeguato alla situazione, come previsto dall'incarico. (C3)
1.4.2 Decorano tavoli e buffet in modo adeguato alla situazione, come previsto dall'incarico. (C3)		1.4.2 Decorano tavoli e buffet in modo adeguato alla situazione, come previsto dall'incarico. (C3)

<b>Competenza operativa 1.5: eseguire mansioni di servizio orientate alla clientela</b>		
Gli addetti d'economia domestica eseguono mansioni di servizio orientate alla clientela.		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
	1.5.1 Spiegano i tipi di servizio. (C2)	
	1.5.2 Spiegano le regole del servizio. (C2)	
1.5.3 Realizzano la «mise en place» per differenti situazioni. (C3)	1.5.3 Spiegano i principi per la «mise en place» per differenti situazioni. (C2)	1.5.3 Realizzano la «mise en place» per differenti situazioni. (C3)
1.5.4 Applicano le regole del servizio in base alla tipologia di servizio previsto. (C3)		1.5.4 Applicano le regole del servizio in base alla tipologia di servizio previsto. (C3)
1.5.5 Descrivono e attuano le disposizioni per la sicurezza sul lavoro. (C3)	1.5.5 Descrivono le disposizioni per la sicurezza sul lavoro. (C2)	

**Campo di competenze operative 2: pulizia e allestimento dei locali e degli arredi**

Le persone devono sentirsi a proprio agio nei luoghi in cui vivono o soggiornano; locali gradevolmente arredati e curati contribuiscono al loro benessere.

Gli addetti d'economia domestica puliscono i locali e gli arredi secondo le disposizioni igieniche e sfruttando in maniera razionale l'energia e le risorse. Utilizzano le macchine e le attrezzature in maniera corretta ed ergonomica.

**Competenza operativa 2.1: tenere in ordine i locali**

Gli addetti d'economia domestica allestiscono in locali in maniera accogliente, li tengono in ordine e contribuiscono a creare un'atmosfera accogliente.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
	2.1.1 Spiegano i principi per l'allestimento dei locali. (C2)	
2.1.2 Allestiscono i locali in maniera accogliente. (C3)		2.1.2 Allestiscono i locali in maniera accogliente. (C3)
2.1.3 Curano l'ordine e la pulizia dei locali. (C3)		
2.1.4 Creano decorazioni floreali, curano piante e fiori recisi. (C3)		

**Competenza operativa 2.2: svolgere in modo efficiente i lavori di pulizia ricorrenti**

Gli addetti d'economia domestica svolgono in maniera efficiente i lavori di pulizia ricorrenti nel rispetto dei criteri ergonomici ed ecologici e delle disposizioni per la sicurezza sul lavoro.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
	2.2.1 Elencano le caratteristiche dei materiali indicati. (C1)	
	2.2.2 Spiegano l'impiego e la pulizia materiali indicati. (C2)	
2.2.3 Puliscono tutti i locali e gli arredi. (C3)		
2.2.4 Elencano le caratteristiche e gli ambiti d'applicazione dei prodotti di pulizia e manutenzione. (C1)	2.2.4 Elencano le caratteristiche e gli ambiti d'applicazione dei prodotti di pulizia e manutenzione. (C1)	
2.2.5 Dosano i prodotti di pulizia e manutenzione secondo le indicazioni del produttore. (C3)		2.2.5 Dosano i prodotti di pulizia e manutenzione secondo le indicazioni del produttore. (C3)

	2.2.6 Descrivono i metodi e i sistemi di pulizia. (C2)	
2.2.7 Eseguono incarichi di pulizia. (C3)		
2.2.8 Spiegano gli aspetti ecologici ed ergonomici relativi all'impiego di macchine e attrezzature. (C2)	2.2.8 Spiegano gli aspetti ecologici ed ergonomici relativi all'impiego di macchine e attrezzature. (C2)	
2.2.9 Utilizzano macchine e attrezzature di pulizia in maniera ergonomica e secondo le indicazioni del produttore. (C3)		2.2.9 Utilizzano macchine e attrezzature di pulizia in maniera ergonomica e secondo le indicazioni del produttore. (C3)
2.2.10 Spiegano e rispettano le disposizioni per la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute. (C3)	2.2.10 Spiegano le disposizioni per la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute. (C2)	
2.2.11 Spiegano e attuano le disposizioni per la separazione dei rifiuti. (C3)	2.2.11 Spiegano le disposizioni per la separazione dei rifiuti. (C2)	
<b>Competenza operativa 2.3: rispettare le norme d'igiene</b> Gli addetti d'economia domestica rispettano le norme d'igiene.		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
2.3.1 Rispettano le norme d'igiene e gli standard di qualità per la pulizia. (C3)	2.3.1 Spiegano le norme d'igiene per la pulizia. (C2)	2.3.1 Rispettano le norme d'igiene e gli standard di qualità per la pulizia. (C3)
<b>Competenza operativa 2.4: controllare locali e arredi</b> Gli addetti d'economia domestica controllano locali, arredi e attrezzature secondo le disposizioni aziendali e segnalano i danni in maniera efficiente.		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
	2.4.1 Elencano possibili difetti e danni a locali, arredi, macchine e attrezzature. (C1)	
2.4.2 Segnalano ai responsabili danni ai locali e anomalie di funzionamento di macchine e attrezzature. (C3)		

<p>2.4.3 Eseguono autonomamente il controllo di locali e arredi per mezzo di una lista di controllo. (C3)</p>	<p>2.4.3 Spiegano il controllo di locali e arredi per mezzo di una lista di controllo. (C2)</p>	<p>2.4.3 Eseguono autonomamente il controllo di locali e arredi per mezzo di una lista di controllo. (C3)</p>
---	---	---

<p><b>Campo di competenze operative 3: svolgimento delle attività del circuito biancheria</b></p> <p>Per garantire il benessere della clientela è importante che il bucato e i tessuti siano sempre puliti e in ottimo stato. Gli addetti d'economia domestica sbrigano correttamente singoli compiti relativi al circuito biancheria e alla riparazione dei tessuti e impiegano correttamente macchine e tecniche. Lavorano in maniera accurata, sfruttano in maniera razionale l'energia e le risorse e osservano le direttive economiche e igieniche.</p>		
<p><b>Competenza operativa 3.1: preparare la biancheria aziendale e privata per il lavaggio</b></p> <p>Gli addetti d'economia domestica CFP raccolgono e preparano i vari tessuti per il lavaggio.</p>		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
	3.1.1 Spiegano le proprietà dei tessuti. (C2)	
	3.1.2 Spiegano la differenza tra biancheria privata e aziendale. (C2)	3.1.2 Spiegano la differenza tra biancheria privata e aziendale. (C2)
3.1.3 Separano i tessuti in base al tipo di preparazione, al colore e al grado di sporco, li preparano per il lavaggio ed effettuano eventuali trattamenti preliminari. (C3)	3.1.3 Spiegano i criteri per la separazione e il trattamento preliminare dei tessuti. (C2)	3.1.3 Separano i tessuti in base al tipo di preparazione, al colore e al grado di sporco, li preparano per il lavaggio ed effettuano eventuali trattamenti preliminari. (C3)
3.1.4 Utilizzano detersivi e additivi. (C3)	3.1.4 Spiegano le caratteristiche e gli ambiti d'applicazione dei detersivi e degli additivi. (C2)	3.1.4 Utilizzano detersivi e additivi. (C3)
<p><b>Competenza operativa 3.2: svolgere determinati compiti del circuito biancheria</b></p> <p>Gli addetti d'economia domestica eseguono determinati compiti del circuito biancheria in maniera ergonomica e osservando gli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro.</p>		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
	3.2.1 Spiegano il processo di lavoro del circuito biancheria. (C2)	
3.2.2 Attuano le regole d'igiene relative al circuito biancheria. (C3)	3.2.2 Spiegano le regole d'igiene relative al circuito biancheria. (C2)	3.2.2 Attuano le regole d'igiene relative al circuito biancheria. (C3)
3.2.3 Svolgono i compiti relativi al circuito biancheria in maniera ergonomica. (C3)		

3.2.4 Attuano le disposizioni per la sicurezza sul lavoro e per la protezione della salute. (C3)	3.2.4 Descrivono le disposizioni per la sicurezza sul lavoro e per la protezione della salute. (C2)	3.2.4 Descrivono e attuano le disposizioni per la sicurezza sul lavoro e per la protezione della salute. (C3)
3.2.5 Spiegano macchine e apparecchi, ne illustrano l'impiego all'interno del circuito biancheria e le utilizzano. (C3)	3.2.5 Spiegano macchine e apparecchi, ne illustrano l'impiego all'interno del circuito biancheria. (C2)	3.2.5 Spiegano macchine e apparecchi, ne illustrano l'impiego all'interno del circuito biancheria e le utilizzano. (C3)
<p><b>Competenza operativa 3.3: riparare i tessili secondo le istruzioni</b></p> <p>Gli addetti d'economia domestica assicurano una riparazione efficiente dei tessili.</p>		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
	3.3.1 Spiegano per quale motivo si riparano i tessili. (C2)	
3.3.2 Eseguono determinati lavori di riparazione. (C3)	3.3.2 Spiegano le tecniche per l'esecuzione di determinati lavori di riparazione. (C2)	3.3.2 Eseguono determinati lavori di riparazione. (C3)

**Campo di competenze operative 4: preparazione e distribuzione dei pasti**

Un'alimentazione sana e un servizio adeguato rivestono particolare importanza sia per la clientela sia per gli addetti d'economia domestica.

Aiutano la brigata di cucina nello svolgimento di semplici compiti ed eseguono lavori di routine nell'ambito della preparazione e della composizione di semplici pietanze, nel lavaggio delle stoviglie, nel sistema di distribuzione dei pasti e nello stoccaggio degli alimenti.

Lavorano in modo preciso e pulito, utilizzano le macchine e gli apparecchi in modo corretto, efficiente e con la necessaria autonomia nel rispetto delle disposizioni legali, aziendali e sfruttano in maniera razionale l'energia e le risorse.

**Competenza operativa 4.1: spiegare i principi di un'alimentazione sana**

Gli addetti d'economia domestica osservano le regole per un'alimentazione sana e utilizzano prodotti stagionali e locali.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
	4.1.1 Spiegano i compiti delle sostanze nutritive. (C2)	
	4.1.2 Classificano i singoli gruppi di alimenti sulla base delle sostanze nutritive. (C2)	
	4.1.3 Spiegano la piramide alimentare. (C2)	
	4.1.4 Elencano i principali prodotti freschi presenti in ogni stagione. (C1)	

**Competenza operativa 4.2: preparare le pietanze secondo le disposizioni**

Gli addetti d'economia domestica preparano le pietanze o gli elementi delle pietanze tenendo conto delle prescrizioni legali e aziendali.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
4.2.1 Eseguono le tecniche di preparazione e taglio previste. (C3)	4.2.1 Descrivono gli utensili da cucina e li classificano in base a determinate tecniche di taglio o di preparazione. (C2)	4.2.1 Eseguono le tecniche di preparazione e taglio previste. (C3)
4.2.2 Preparano la «mise en place» per le pietanze. (C3)	4.2.2 Spiegano il significato di «mise en place». (C2)	4.2.2 Preparano la «mise en place» per le pietanze. (C3)
4.2.3 Preparano pietanze e bevande di vario tipo. (C3)		4.2.3 Preparano pietanze e bevande di vario tipo. (C3)

4.2.4 Spiegano perché debbano essere rispettate le regole d'igiene e le attuano. (C3)	4.2.4 Spiegano perché debbano essere rispettate le regole d'igiene. (C2)	4.2.4 Spiegano perché debbano essere rispettate le regole d'igiene e le attuano. (C3)
4.2.5 Spiegano gli effetti di un errato trattamento degli alimenti. (C2)	4.2.5 Spiegano gli effetti di un errato trattamento degli alimenti. (C2)	
4.2.6 Misurano le quantità per le ricette. (C3)	4.2.6 Spiegano i principi per la misurazione delle quantità per le ricette. (C2)	4.2.6 Misurano le quantità per le ricette. (C3)
4.2.7 Preparano le pietanze con l'impiego di prodotti freschi, pronti o semilavorati. (C3)		
4.2.8 Spiegano e attuano le disposizioni per la sicurezza e la protezione della salute sul posto di lavoro. (C3)	4.2.8 Spiegano le disposizioni per la sicurezza e la protezione della salute sul posto di lavoro. (C2)	4.2.8 Attuano le disposizioni per la sicurezza e la protezione della salute sul posto di lavoro. (C3)
4.2.9 Puliscono le macchine e gli apparecchi per la preparazione delle pietanze secondo le indicazioni del produttore. (C3)		
4.2.10 Immagazzinano gli alimenti secondo le prescrizioni. (C3)	4.2.10 Mostrano come immagazzinare gli alimenti secondo le prescrizioni. (C2)	4.2.10 Mostrano come immagazzinare gli alimenti secondo le prescrizioni. (C3)
<p><b>Competenza operativa 4.3: utilizzare in modo professionale macchine e apparecchi per la distribuzione dei pasti</b></p> <p>Gli addetti d'economia domestica utilizzano in modo professionale ed efficiente le macchine e gli apparecchi per la distribuzione dei pasti seguendo le istruzioni.</p>		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
	4.3.1 Spiegano i processi di lavoro nel sistema di distribuzione dei pasti. (C2)	
4.3.2 Applicano le regole del servizio al sistema di distribuzione dei pasti. (C3)	4.3.2 Spiegano le regole di servizio per il sistema di distribuzione delle pietanze. (C2)	
4.3.3 Eseguono i lavori relativi al sistema di distribuzione dei pasti. (C3)		

4.3.4 Utilizzano le macchine e gli apparecchi del sistema di distribuzione dei pasti secondo le indicazioni del produttore. (C3)		
4.3.5 Spiegano l'importanza delle regole d'igiene nel sistema di distribuzione dei pasti. (C2)	4.3.5 Spiegano l'importanza delle regole d'igiene nel sistema di distribuzione dei pasti. (C2)	
4.3.6 Osservano le regole d'igiene per la distribuzione dei pasti. (C3)		
4.3.7 Puliscono in modo corretto le macchine e gli apparecchi per la distribuzione dei pasti secondo le indicazioni del produttore. (C3)		
<p><b>Competenza operativa 4.4: eseguire compiti nel lavaggio delle stoviglie secondo le istruzioni</b></p> <p>Gli addetti d'economia domestica utilizzano in modo professionale ed efficiente le macchine e gli apparecchi per il lavaggio delle stoviglie seguendo le istruzioni e differenziano i rifiuti secondo le disposizioni.</p>		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
4.4.1 Eseguono i compiti relativi al lavaggio delle stoviglie. (C3)	4.4.1 Spiegano i processi di lavoro relativi al lavaggio delle stoviglie. (C2)	
4.4.2 Utilizzano le macchine e gli apparecchi per il lavaggio delle stoviglie secondo le indicazioni del produttore. (C3)		
	4.4.3 Spiegano quali sono i fattori ecologici ed economici da considerare nel dosaggio. (C2)	
4.4.4 Osservano le regole d'igiene per il lavaggio delle stoviglie. (C3)	4.4.4 Spiegano l'importanza delle regole d'igiene relative al lavaggio delle stoviglie. (C2)	
4.4.5 Puliscono le macchine e gli apparecchi per il lavaggio delle stoviglie secondo le indicazioni del produttore. (C3)		

4.4.6 Spiegano e attuano le regole per lo smaltimento dei rifiuti. (C3)	4.4.6 Spiegano le regole per lo smaltimento dei rifiuti. (C2)	4.4.6 Spiegano e attuano le regole per lo smaltimento dei rifiuti. (C3)
--	--	--

<p><b>Campo di competenze operative 5: Disbrigo di lavori amministrativi</b></p> <p>Gli addetti d'economia domestica sbrigano lavori amministrativi relativi a ogni loro settore d'attività e contribuiscono in questo modo a garantire la qualità aziendale.</p> <p>Utilizzano i mezzi di comunicazione e d'informazione usuali in modo corretto e scrupoloso e si contraddistinguono per l'affidabilità del proprio lavoro.</p>		
<p><b>Competenza operativa 5.1: contribuire alla garanzia della qualità</b></p> <p>Gli addetti d'economia domestica CFP contribuiscono alla garanzia della qualità nell'ambito dello svolgimento delle loro attività amministrative.</p>		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
5.1.1 Spiegano l'impiego e l'utilità dei processi di lavoro, delle liste e dei formulari di controllo. (C2)		
5.1.2 Trasmettono le informazioni ai responsabili seguendo la via gerarchica. (C3)	5.1.2 Spiegano quali sono i diversi metodi di comunicazione per la trasmissione delle informazioni. (C2)	
	5.1.3 Spiegano la garanzia della qualità per mezzo di esempi. (C2)	
<p><b>Competenza operativa 5.2: svolgere i lavori amministrativi</b></p> <p>Gli addetti d'economia domestica eseguono in maniera corretta ed efficiente i vari lavori amministrativi seguendo le istruzioni.</p>		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
	5.2.1 Elencano i lavori amministrativi e i processi di lavoro. (C1)	
5.2.2 Preparano gli ordini interni. (C3)		
5.2.3 Registrano servizi e lavori effettuati. (C3)	5.2.3 Spiegano lo scopo delle prestazioni e dei lavori effettuati e registrati. (C2)	
5.2.4 Archiviano i documenti in maniera sistematica. (C3)	5.2.4 Spiegano le varie modalità di archiviazione sistematica dei documenti. (C2)	
5.2.5 Eseguono i lavori previsti per il circuito delle merci. (C3)	5.2.5 Spiegano il circuito delle merci in azienda. (C2)	

	5.2.6 Descrivono i principi per l'immagazzinamento. (C2)	
<p><b>Competenza operativa 5.3: utilizzare con dimestichezza i mezzi di comunicazione e informazione</b></p> <p>Gli addetti d'economia domestica utilizzano con dimestichezza i mezzi di comunicazione e informazione seguendo le istruzioni.</p>		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
5.3.1 Utilizzano gli strumenti tecnici d'ausilio per l'ufficio. (C3)	5.3.1 Spiegano la natura e l'uso degli strumenti tecnici d'ausilio per l'ufficio. (C2)	
5.3.2 Compilano i formulari aziendali per uso interno servendosi del PC. (C3)		

**Campo di competenze operative 6: promozione della propria salute**

Le prestazioni nel campo dell'economia domestica sono sempre richieste in luoghi in cui lavorano o risiedono persone.

Per questo è importante che gli addetti d'economia domestica sappiano agire con professionalità, rispettando il proprio ambito di competenza. Quanto sopra rappresenta una notevole sfida, anche e soprattutto ai fini di una corretta valutazione delle proprie capacità.

La salute fisica e psichica dev'essere tutelata durante tutte le attività lavorative.

**Competenza operativa 6.1: conoscere la propria personalità**

Gli addetti d'economia domestica curano la propria personalità.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
	6.1.1 Elencano i propri punti forti. (C1)	
6.1.2 Spiegano come utilizzare in maniera proficua i propri punti forti. (C2)	6.1.2 Spiegano come utilizzare in maniera proficua i propri punti forti. (C2)	
	6.1.3 Elencano i propri punti deboli. (C1)	
6.1.4 Spiegano come compensare i propri punti deboli. (C2)	6.1.4 Spiegano come compensare i propri punti deboli. (C2)	
6.1.5 Spiegano quali capacità li contraddistinguono. (C2)	6.1.5 Spiegano quali capacità li contraddistinguono. (C2)	

**Competenza operativa 6.2: agire entro il proprio limite di competenze in tutte le attività**

Gli addetti d'economia domestica agiscono entro il proprio limite di competenze in tutte le attività.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
6.2.1 Decidono se svolgere un compito in maniera autonoma. (C3)		
6.2.2 Trasmettono alla persona competente i compiti che non possono o non devono svolgere autonomamente. (C3)		

6.2.3 Agiscono in situazioni d'emergenza secondo le procedure aziendali. (C3)	6.2.3 Descrivono le situazioni d'emergenza. (C2)	
<p><b>Competenza operativa 6.3: prestare attenzione alla propria salute fisica e psichica</b></p> <p>Gli addetti d'economia domestica curano la propria salute psichica e fisica.</p>		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
6.3.1 Applicano le misure per il mantenimento del proprio stato di salute e della propria igiene personale. (C3)	6.3.1 Elencano le misure per il mantenimento del proprio stato di salute e della propria igiene personale. (C1)	6.3.1 Applicano le misure per il mantenimento del proprio stato di salute e della propria igiene personale. (C3)
6.3.2 Attuano le disposizioni per la protezione della salute. (C3)	6.3.2 Spiegano le disposizioni per la protezione della salute. (C2)	
6.3.3 Attuano le misure per la sicurezza sul lavoro. (C3)	6.3.3 Spiegano le misure per la sicurezza sul lavoro. (C2)	

## 5. Approvazione ed entrata in vigore

Il presente piano di formazione entra in vigore il 01 gennaio 2016.

Lucerna, 31 agosto 2015

OML Economia domestica Svizzera

La presidente

La direttrice

sig.  
Susanne Oberholzer

sig.  
Elvira Schwegler

Il presente piano di formazione viene approvato dalla Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI) ai sensi dell'articolo 9 capoverso 1 dell'ordinanza del 10 settembre 2015 sulla formazione professionale di base di addetta/addetto d'economia domestica CFP.

Berna, 10 settembre 2015

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

sig.  
Jean-Pascal Lüthi  
Capodivisione Formazione professionale di base e maturità

## Allegato 1: Elenco degli strumenti per promuovere la qualità della formazione professionale di base

Documento	Fonte di riferimento
Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base Addetta d'economia domestica CFP/ Addetto d'economia domestica CFP del 10 settembre 2015	<i>Versione elettronica</i> Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione ( <a href="http://www.sbfi.admin.ch/bvz/berufe">www.sbfi.admin.ch/bvz/berufe</a> ) <i>Versione cartacea</i> Ufficio federale delle costruzioni e della logistica ( <a href="http://www.bundespublikationen.admin.ch">www.bundespublikationen.admin.ch</a> )
Piano di formazione relativo all'ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base di addetta d'economia domestica CFP/addetto d'economia domestica CFP del 10 settembre 2015	OML Economia Domestica Svizzera <a href="http://www.oml-ec.ch">www.oml-ec.ch</a>
Documentazione dell'apprendimento	OML Economia Domestica Svizzera <a href="http://www.oml-ec.ch">www.oml-ec.ch</a>
Rapporto di formazione	Modello SDBB   CSFO, Formazione.prof – Il portale della formazione professionale <a href="http://www.oda.berufsbildung.ch/dyn/3948.aspx">www.oda.berufsbildung.ch/dyn/3948.aspx</a>
Disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale, incluso allegato (griglia di valutazione ed eventuale documentazione delle prestazioni nei corsi interaziendali e/o nella formazione professionale pratica)	OML Economia Domestica Svizzera <a href="http://www.oml-ec.ch">www.oml-ec.ch</a>
Programma di formazione per le aziende formatrici	OML Economia Domestica Svizzera <a href="http://www.oml-ec.ch">www.oml-ec.ch</a>
Programma d'insegnamento per le scuole professionali	OML Economia Domestica Svizzera <a href="http://www.oml-ec.ch">www.oml-ec.ch</a>
Programma d'insegnamento per i corsi interaziendali	OML Economia Domestica Svizzera <a href="http://www.oml-ec.ch">www.oml-ec.ch</a>
Documentazione della formazione di base in azienda	Modello SDBB   CSFO, <a href="http://www.oda.berufsbildung.ch/dyn/19482.aspx">www.oda.berufsbildung.ch/dyn/19482.aspx</a>
Equipaggiamento minimo delle aziende formatrici	OML Economia Domestica Svizzera <a href="http://www.oml-ec.ch">www.oml-ec.ch</a>
Regolamento della Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità	OML Economia Domestica Svizzera <a href="http://www.oml-ec.ch">www.oml-ec.ch</a>
Attestazione delle competenze addetta d'economia domestica CFP / addetto d'economia domestica CFP	OML Economia Domestica Svizzera <a href="http://www.oml-ec.ch">www.oml-ec.ch</a>

## **Allegato 2: Misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute**

L'articolo 4 capoverso 1 dell'ordinanza del 28 settembre 2007 sulla protezione dei giovani lavoratori (OLL 5; RS 822.115) proibisce in generale lo svolgimento di lavori pericolosi da parte dei giovani. Per lavori pericolosi si intendono tutti i lavori che per la loro natura o per le condizioni nelle quali vengono eseguiti possono pregiudicare la salute, l'educazione, la formazione e la sicurezza dei giovani come anche il loro sviluppo psicofisico. In deroga all'articolo 4 capoverso 1 OLL 5 le persone in formazione a partire dai 15 anni possono essere impiegate in conformità con il loro stato di formazione per i lavori pericolosi definiti nell'articolo 5 capoverso 4 dell'ordinanza in materia di formazione di addetta d'economia domestica CFP/addetto d'economia domestica CFP e nell'allegato I della Direttiva CFSL 6508, purché l'azienda di tirocinio osservi le seguenti misure di accompagnamento.

L'allegato 2 verrà pubblicato separatamente dopo essere stato approvato dalla SEFRI.

**Glossario** (\* vedi *Lessico della formazione professionale, 3ª edizione rivista e aggiornata 2013, CSFO, Berna, www.less.formazioneprof.ch*)

### **Azienda di tirocinio\***

Nel sistema duale della formazione professionale, l'azienda di tirocinio è un'azienda di produzione o di servizi in cui avviene la formazione pratica professionale. A tale scopo le aziende devono disporre di un'autorizzazione a formare rilasciata dall'autorità cantonale competente.

### **Campo di qualificazione\***

Nell'ordinanza sulla formazione professionale di base si distinguono tre campi di qualificazione: lavoro pratico, conoscenze professionali e cultura generale.

- **Lavoro pratico:** esistono due tipi di lavoro pratico: il lavoro pratico individuale (LPI) e il lavoro pratico prestabilito (LPP).
- **Conoscenze professionali:** l'esame delle conoscenze professionali è la parte teorica/scolastica dell'esame finale. La persona in formazione deve presentarsi a un esame scritto o a un esame scritto e orale. In casi motivati l'insegnamento e l'esame della cultura generale possono essere integrati nelle conoscenze professionali.
- **Cultura generale:** questo campo di qualificazione è composto dalla nota scolastica di cultura generale, dal lavoro d'approfondimento e dall'esame finale per la formazione professionale di base triennale e quadriennale. Se l'insegnamento della cultura generale avviene in modo integrato, viene valutato congiuntamente alle conoscenze professionali.

### **Campo di competenze operative**

I comportamenti professionali, ovvero quelle attività che richiedono competenze simili o che appartengono a un processo lavorativo simile, vengono raggruppati in campi di competenze operative.

### **Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità (Commissione SP&Q)**

Ogni ordinanza sulla formazione professionale di base definisce nella sezione 10 una Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità per la rispettiva professione o il rispettivo campo professionale.

La Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità è un organo strategico composto dai partner con funzione di vigilanza, nonché un organismo orientato verso il futuro teso a garantire la qualità ai sensi dell'articolo 8 LFPr.

### **Competenza operativa**

La competenza operativa si esplica nella capacità di riuscire a gestire una situazione professionale concreta. Per farlo un professionista competente applica autonomamente una combinazione specifica di conoscenze, abilità e comportamenti. Durante la formazione le persone in formazione acquisiscono la necessaria competenza professionale, metodologica, sociale e personale relativa a ogni competenza operativa.

### **Corso interaziendale (CI)\***

I corsi interaziendali servono a trasmettere e a fare acquisire capacità pratiche fondamentali. Essi completano la pratica professionale e la formazione scolastica.

### **Documentazione dell'apprendimento\***

La documentazione dell'apprendimento è uno strumento che promuove la qualità della formazione professionale pratica. La persona in formazione aggiorna autonomamente la propria documentazione menzionando i principali lavori e le competenze operative da acquisire. Grazie alla documentazione, il formatore può vedere i progressi nella formazione e l'impegno personale dimostrato dalla persona in formazione.

### **Insegnamento delle conoscenze professionali**

Con l'insegnamento delle conoscenze professionali nella scuola professionale la persona in formazione acquisisce alcune qualifiche specifiche. Obiettivi ed esigenze sono stabiliti nel piano di formazione. Le 4 note semestrali relative all'insegnamento professionale confluiscono, sotto forma di nota relativa all'insegnamento professionale o di nota dei luoghi di formazione, nel calcolo della nota complessiva della procedura di qualificazione.

### **Lavoro pratico individuale (LPI)**

Il LPI è una delle due opzioni di verifica delle competenze acquisite nel campo di qualificazione «lavoro pratico». L'esame si svolge nell'azienda di tirocinio sulla base di un mandato aziendale. Il LPI è disciplinato per ogni professione dalle «Disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale».

### **Lavoro pratico prestabilito (LPP)\***

Il lavoro pratico prestabilito è l'alternativa al lavoro pratico individuale e viene controllato dai periti d'esame durante tutto lo svolgimento del lavoro. Per tutte le persone in formazione valgono le opzioni d'esame e la durata d'esame prevista dal piano di formazione.

### **Luoghi di formazione\***

Il punto di forza della formazione professionale duale sta nella sua stretta relazione con il mondo del lavoro, che si riflette nei tre luoghi di formazione che impartiscono la formazione professionale di base: l'azienda di tirocinio, la scuola professionale e i corsi interaziendali.

### **Obiettivi di valutazione**

Gli obiettivi di valutazione concretizzano la competenza operativa e tengono conto delle esigenze attuali legate agli sviluppi economici e sociali. Gli obiettivi di valutazione sono armonizzati tra loro per favorire la cooperazione tra i luoghi di formazione. Solitamente aziende di tirocinio, scuole professionali e corsi interaziendali hanno obiettivi diversi, la cui formulazione può però essere identica, ad esempio per quanto concerne la sicurezza sul lavoro, la protezione della salute o le attività manuali.

### **Obiettivi ed esigenze della formazione professionale di base**

Gli obiettivi e le esigenze della formazione professionale di base sono stabiliti nell'ofor e nel piano di formazione. All'interno di quest'ultimo sono articolati in campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione per i tre luoghi di formazione (azienda di tirocinio, scuola professionale e corsi interaziendali).

### **Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione; ofor)**

Ogni ofor disciplina nel dettaglio i seguenti aspetti: contenuto e durata della formazione professionale di base, obiettivi ed esigenze della formazione professionale pratica e della formazione scolastica, ampiezza dei contenuti della formazione e loro ripartizione tra i luoghi di formazione, procedure di qualificazione, attestazioni e titoli. Normalmente, l'oml chiede alla SEFRI di emanare un'ofor e la redige congiuntamente con i Cantoni e la Confederazione. L'entrata in vigore di un'ofor è stabilita d'intesa fra i partner, mentre l'emanazione spetta alla SEFRI

### **Organizzazione del mondo del lavoro (oml)\***

L'espressione collettiva «organizzazioni del mondo del lavoro» può indicare le parti sociali, le associazioni professionali e le altre organizzazioni competenti, nonché gli operatori della formazione professionale. L'oml competente per una data professione definisce i contenuti della formazione, organizza la formazione professionale di base e istituisce l'organo responsabile dei corsi interaziendali.

### **Partenariato\***

La formazione professionale è compito comune di Confederazione, Cantoni e organizzazioni del mondo del lavoro. I tre partner uniscono i loro sforzi per garantire una formazione professionale di qualità e un numero sufficiente di posti di tirocinio.

### **Persona in formazione\***

È considerata persona in formazione chi ha concluso le scuole dell'obbligo e ha stipulato un contratto di tirocinio per apprendere una professione secondo le disposizioni dell'ordinanza sulla formazione professionale di base.

### **Piano di formazione**

Il piano di formazione integra l'ordinanza sulla formazione professionale di base e contiene, oltre ai fondamenti pedagogico-professionali, il profilo di qualificazione, le competenze operative raggruppate nei relativi campi e gli obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione. Il contenuto del piano di formazione è di responsabilità dell'oml nazionale. Il piano di formazione viene emanato dall'oml e approvato dalla SEFRI.

### **Procedura di qualificazione (PQ)\***

L'espressione «procedura di qualificazione» è utilizzata per designare tutte le procedure che permettono di stabilire se una persona possiede le competenze definite nella rispettiva ordinanza sulla formazione professionale di base.

### **Profilo di qualificazione**

Il profilo di qualificazione descrive le competenze operative che una persona in formazione deve possedere alla fine della formazione. Il profilo di qualificazione viene redatto in base al profilo delle attività e funge da base per l'elaborazione del piano di formazione.

### **Quadro europeo delle qualifiche (QEQ)**

Il Quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente (QEQ) punta a rendere comparabili a livello europeo le qualifiche e le competenze professionali. Al fine di mettere in relazione le diverse qualifiche nazionali con il QEQ e di confrontarle con quelle di altri Stati europei, ogni Paese sviluppa un proprio Quadro nazionale delle qualifiche (QNQ).

### **Quadro nazionale per la formazione professionale (QNQ formazione professionale)**

Scopo del Quadro nazionale delle qualifiche è garantire la trasparenza e la comparabilità dei titoli della formazione professionale a livello nazionale e internazionale e promuovere in questo modo la mobilità sul mercato del lavoro. Il Quadro delle qualifiche prevede otto livelli, ognuno dei quali include le tre categorie di valutazione «conoscenze», «abilità» e «competenze». Ogni titolo della formazione professionale di base è accompagnato da un supplemento standard al certificato.

### **Rapporto di formazione\***

Con il rapporto di formazione si documenta la verifica periodica dell'apprendimento svolto in azienda. Il rapporto viene compilato durante un colloquio che avviene tra formatore e persona in formazione.

### **Responsabili della formazione professionale\***

Con il termine «responsabili della formazione professionale» si intendono tutti gli specialisti che durante la formazione professionale di base impartiscono alle persone in formazione una parte della formazione pratica o scolastica: formatori attivi nelle aziende di tirocinio, formatori attivi nei corsi interaziendali, docenti della formazione scolastica, periti d'esame.

### **Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI)**

In collaborazione con i partner (Cantoni e omI), la SEFRI ha il compito di assicurare la qualità e il costante sviluppo dell'intero sistema della formazione professionale. La SEFRI inoltre provvede alla comparabilità e alla trasparenza delle offerte formative in tutta la Svizzera.

## Ulteriori approfondimenti sulle competenze operative

Le quattro dimensioni delle competenze operative includono elementi specifici della professione, tra cui:

### 1. Competenza professionale

Le competenze professionali comprendono:

- la conoscenza di espressioni specialistiche (linguaggio tecnico), standard (di qualità), elementi, sistemi e della loro importanza nelle situazioni di lavoro;
- la conoscenza di metodi, procedimenti, strumenti di lavoro e materiali specifici e del loro utilizzo appropriato;
- la conoscenza di rischi e pericoli e delle relative misure precauzionali, preventive e di protezione, nonché la consapevolezza delle responsabilità connesse.

### 2. Competenza metodologica

*Le competenze metodologiche permettono agli addetti d'economia domestica di pianificare e svolgere con razionalità l'attività lavorativa, di utilizzare in modo appropriato gli strumenti d'ausilio, e di affrontare e risolvere in modo mirato e ponderato le molteplici situazioni professionali e i vari problemi.*

#### 2.1 Tecniche di lavoro

Gli addetti d'economia domestica svolgono il proprio lavoro con gli strumenti d'ausilio e le tecniche di lavoro indicate. Tengono in ordine, lavorano in modo mirato agli obiettivi e allo scopo e controllano il proprio lavoro. Osservano le prescrizioni igieniche, per la sicurezza sul lavoro e per la protezione della salute nell'eseguire il proprio lavoro.

#### 2.2 Modo di pensare e agire improntato alla qualità

Gli addetti d'economia domestica conoscono il livello di qualità richiesto per i lavori loro affidati e ne tengono conto in ogni fase di lavoro.

#### 2.3 Strategie d'informazione e di comunicazione

Gli addetti d'economia domestica conoscono e le utilizzano i canali d'informazione aziendali. Trasmettono le informazioni oralmente o per iscritto in base alla situazione. Sanno ascoltare, riconoscere i desideri e i bisogni della clientela e trattare in maniera adeguata le informazioni relative al grado di soddisfazione della clientela.

#### 2.4 Strategie di apprendimento

Gli addetti d'economia domestica conoscono differenti strategie di apprendimento e sono in grado di utilizzarle per il proprio apprendimento e per il proprio lavoro. Adattano il proprio modo di apprendimento in base alla situazione.

#### 2.5 Comportamento ecologico

Gli addetti d'economia domestica osservano nello svolgimento di tutte le attività le direttive e le raccomandazioni per un lavoro ecologico e sostenibile.

#### 2.6 Comportamento economico

Gli addetti d'economia domestica sono consapevoli del costo di materie prime, materiali, strumenti, impianti e attrezzature ed eseguono i lavori loro assegnati con efficienza e sicurezza.

### 3. Competenze sociali

*Le competenze sociali consentono agli addetti d'economia domestica di creare relazioni interpersonali e di affrontare con sicurezza le sfide comunicative e le situazioni presenti all'interno del team.*

#### 3.1 Capacità di comunicare

Gli addetti d'economia domestica comprendono e applicano le regole della comunicazione. Contribuiscono a creare un'atmosfera gradevole all'interno dell'azienda. Osservano il segreto professionale.

#### 3.2 Capacità di gestire i conflitti

Gli addetti d'economia domestica mantengono la calma nelle situazioni di conflitto e accettano altri punti di vista.

### **3.3 Capacità di lavorare in gruppo**

Gli addetti d'economia domestica sono in grado di lavorare in gruppo.

## **4. Competenze personali**

*Gli addetti d'economia domestica rafforzano la propria personalità e lavorano al proprio sviluppo personale.*

### **4.1 Autonomia e senso di responsabilità**

Gli addetti d'economia domestica sono corresponsabili dei processi aziendali. Sono pronti ad accettare e a condividere le decisioni.

### **4.2 Forme comportamentali**

Gli addetti d'economia domestica conoscono le regole fondamentali di comportamento e le applicano in maniera affidabile, dimostrando profonda comprensione.