

# Programma di formazione per corsi interaziendali

## ADDETTA/ADETTO D'ECONOMIA DOMESTICA CFP

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**

2016-03-19

## Premessa / introduzione

L'ordinanza sulla formazione professionale di base e i piani di formazione sono stati approvati dalla Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione il 10 settembre 2015 e sono entrati in vigore il 1° gennaio 2016.

I campi di competenze operative sono stati definiti nell'ambito di gruppi di lavoro e presentati alle organizzazioni membro dell'oml economia domestica svizzera nel quadro della procedura di consultazione con preghiera di esprimersi in merito e di fornire degli spunti.

Gli obiettivi di valutazione elencati nel piano di formazione sono vincolanti per i tre luoghi di formazione (corsi interaziendali, scuole professionali e aziende di tirocinio). I componenti dei gruppi di lavoro che rappresentano i corsi interaziendali (CI), l'azienda di tirocinio e la scuola professionale hanno definito i contenuti formativi degli obiettivi di valutazione. La Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità ha armonizzato i contenuti formativi dei tre luoghi di formazione.

Un gruppo ristretto di responsabili dei corsi interaziendali, che insegnano nel relativo ambito di formazione nei CI offerti nei vari Cantoni, ha elaborato i contenuti del programma di formazione per i CI.

Questo programma di formazione si prefigge lo scopo di aiutare i responsabili dei CI a trasmettere i contenuti pratici e a introdurre sistematicamente le persone in formazione alla professione. Contribuisce inoltre alla coordinazione nazionale, che a sua volta rende più agevole anche il passaggio delle singole persone in formazione in un altro Cantone, ed è la base per l'elaborazione di modelli di formazione per i singoli corsi. Il programma di formazione per i CI non definisce in dettaglio i contenuti formativi, bensì lascia intenzionalmente ai responsabili un margine di manovra per trasmettere i contenuti in maniera orientata alla pratica.

Inoltre, nel programma pedagogico-didattico i docenti definiscono il comportamento pedagogico da adottare per l'insegnamento nei CI e nella scuola professionale. Il programma mostra come impostare queste forme di insegnamento e come organizzarle dal punto di vista didattico-metodologico per valorizzarle al meglio. Pertanto esso costituisce un valido supporto per i responsabili dei CI e per i docenti nella preparazione e nello svolgimento dell'insegnamento ed è alla base di un insegnamento di qualità.

Oml economia domestica svizzera

## Competenze addetta/addetto d'economia domestica CFP

---

Scopo della formazione professionale di base è formare professionisti qualificati per il mercato del lavoro. Nel corso della formazione vengono acquisite le principali competenze operative necessarie per l'esercizio della professione, ovvero la capacità di riuscire a gestire una situazione professionale concreta. Per raggiungere questo scopo, il professionista deve ricorrere alla specifica combinazione di particolari risorse (= competenze operative), idonee alla situazione.

Per mezzo di situazioni concrete, le persone in formazione devono imparare, nel corso della formazione, a individuare e ad attuare tempestivamente le risorse necessarie (competenze professionali, metodologiche, sociali e personali specifiche della professione) in base alla situazione specifica. Per questo non è sufficiente fornire le risorse, ma è anche necessario trasmettere la capacità di applicare tali risorse in maniera commisurata e adeguata alla situazione (ricorso alle risorse). Ciò avviene soprattutto nella pratica, ma anche il luogo di formazione «scuola» contribuisce ad indicare un'applicazione delle risorse conforme alla situazione.

Per promuovere l'orientamento alle competenze operative è stato realizzato un programma pedagogico-didattico che riporta degli esempi di possibili situazioni di lavoro. Queste informazioni hanno lo scopo di sostenere l'orientamento alle competenze operative nella scuola professionale.

### Competenza professionale

Gli addetti d'economia domestica utilizzano correttamente il linguaggio e gli standard di qualità, nonché i metodi, i procedimenti, gli strumenti e i materiali di lavoro specifici della professione. Sono quindi in grado di svolgere autonomamente i compiti inerenti al proprio campo professionale e di rispondere adeguatamente alle esigenze del loro lavoro.

### Competenza metodologica

Gli addetti d'economia domestica organizzano il proprio lavoro accuratamente e nel rispetto della qualità. Tengono conto degli aspetti economici ed ecologici e applicano in modo mirato le tecniche di lavoro e le strategie di apprendimento, di informazione e di comunicazione. Sanno inoltre orientare ragionamenti e comportamenti al processo e all'approccio sistemico.

### Competenza sociale

Gli addetti d'economia domestica stabiliscono un rapporto consapevole con il superiore, i colleghi e i clienti e affrontano in maniera costruttiva i problemi che insorgono nella comunicazione e nelle situazioni conflittuali. Lavorano con o all'interno del team applicando le regole per un lavoro in gruppo efficiente.

### Competenza personale

Gli addetti d'economia domestica riflettono responsabilmente sui loro approcci e sul loro operato. Sono flessibili ai cambiamenti, imparano a riconoscere i propri limiti e sviluppano un approccio personale. Sono produttivi, hanno un atteggiamento esemplare sul lavoro e curano l'apprendimento permanente.

## Livelli tassonomici addetta/addetto d'economia domestica CFP

---

### **C1 Sapere**

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 Comprendere**

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 Applicare**

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 Analizzare**

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 Sintetizzare**

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.

### **C6 Valutare**

Gli addetti d'economia domestica valutano un fatto più o meno complesso in base a determinati criteri.

Nessun obiettivo di valutazione per questo livello.

## Competenze operative addetta/addetto d'economia domestica (CFP)

---

### 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.

## CFP campo di competenze operative 1

Competenze operative, obiettivi di valutazione e contenuti per le scuole professionali

Ripartita secondo i due anni di formazione

<b>Campo di competenze operative 1: consulenza e servizio alla clientela</b> 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.		
<b>1° anno di formazione</b>		8 ore
<b>Competenza operativa 1.2: comunicare dimostrando rispetto e considerazione</b> Gli addetti d'economia domestica comunicano dimostrando rispetto e considerazione.		
<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>	<b>Contenuti</b>	
1.2.5 Applicano i comportamenti e gli atteggiamenti. (C3) <b>1</b>	Attuazione dei comportamenti e degli atteggiamenti con clienti, superiori e all'interno del team.	
1.2.6 Adattano i propri comportamenti e atteggiamenti in base alla situazione. (C3) <b>1 – 2</b>	Adeguamento dei comportamenti e degli atteggiamenti nei confronti dei clienti, dei superiori e all'interno del team come previsto dai giochi di ruolo: <ul style="list-style-type: none"><li>• Saluto</li><li>• Vicinanza/distanza</li><li>• Sfera intima (evitare domande personali)</li><li>• Congedo/ringraziamento</li></ul> p.es. clienti al ristorante, collaboratori in occasione del cambio di team, al mattino nello spogliatoio.	

<p><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.</p>		
<p><b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b></p>	<p><b>Contenuti</b></p>	
<p>1.3.5          Ricevono e trasmettono i reclami. (C3) <b>1 – 2</b></p>	<p>Gestione dei reclami          Modi possibili per informare i superiori (via gerarchica: orale/telefonica/scritta), p.es.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il caffè è freddo</li> <li>• La zuppa è troppo salata</li> <li>• A un vegetariano è stato servito un menù di carne</li> </ul>	
<p><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.</p>		
<p><b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b></p>	<p><b>Contenuti</b></p>	
<p>1.4.1          Apparecchiano tavoli e buffet in modo adeguato alla situazione, come previsto dall'incarico. (C3) <b>1 – 2</b></p>	<p>Tavolo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coperto base</li> <li>• Set di carta e striscia</li> </ul> <p>Buffet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aperitivo</li> <li>• Buffet per un pasto intermedio adeguato al luogo e all'occasione</li> <li>• Postazione di servizio</li> </ul>	
<p><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.</p>		
<p><b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b></p>	<p><b>Contenuti</b></p>	
<p>1.5.3          Realizzano la «mise en place» per differenti situazioni. (C3) <b>1 – 2</b></p>	<p>Ripristino delle scorte in base alla lista dell'inventario:          p.es. bevande al buffet.          Svolgimento dei lavori nel ristorante sulla base delle liste per la «mise en place»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coperto base</li> <li>• Buffet aperitivo/buffet per un pasto intermedio adeguato al luogo e all'occasione</li> <li>• Ripasso</li> </ul>	
<p>1.5.4          Applicano le regole del servizio in base alla tipologia di servizio previsto. (C3) <b>1 – 2</b></p>	<p>Servizio a tavola:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizio al piatto</li> <li>• Servizio dal piatto di portata (ripasso)</li> </ul> <p>Buffet: self service.</p>	

<b>2° anno di formazione</b>		<b>8 ore</b>
<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 1.2: comunicare dimostrando rispetto e considerazione</b></p> <p>Gli addetti d'economia domestica comunicano dimostrando rispetto e considerazione.</p>		
<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>	<b>Contenuti</b>	
1.2.6 Adattano i propri comportamenti e atteggiamenti in base alla situazione. (C3) <b>1 – 2</b>	Approfondimento dei contenuti del 1° anno di formazione.	
<p><b>Competenza operativa 1.3: consigliare la clientela secondo le disposizioni di servizio</b></p> <p>Gli addetti d'economia domestica consigliano la clientela secondo le disposizioni di servizio.</p>		
<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>	<b>Contenuti</b>	
1.3.4 Trasmettono le necessità e i desideri della clientela ai responsabili preposti. (C3) <b>2</b>	Distinzione tra le situazioni che possono essere risolte autonomamente e quelle che devono trasmesse, p.es.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Posate mancanti – propria competenza</li> <li>• Prenotazione del locale – trasmissione ai responsabili</li> </ul>	
1.3.5 Ricevono e trasmettono i reclami. (C3) <b>1 – 2</b>	Esempi di reclami: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buffet d'insalate: le foglie d'insalata sono appassite</li> <li>• Musica di sottofondo troppo alta</li> <li>• I collaboratori parlano tra loro a voce alta</li> <li>• Troppo pochi piatti sul buffet</li> <li>• Vassoi vuoti/mancano le bevande nel buffet</li> <li>• Mancano le posate di servizio nel buffet</li> </ul>	



<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 dei corsi interaziendali</b>	<b>Contenuti</b>	
1.4.1 Apparecchiano tavoli e buffet in modo adeguato alla situazione, come previsto dall'incarico. (C3) <b>1 – 2</b>	Tavolo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coperto base ampliato</li> <li>• Tovaglia di tessuto, tovaglioli di tessuto</li> <li>• Aperitivo ricco</li> <li>• Buffet per dessert adeguato al luogo e all'occasione</li> </ul>	
1.4.2 Decorano tavoli e buffet in modo adeguato alla situazione, come previsto dall'incarico. (C3) <b>2</b>	Decorazione e composizione floreale per coperto ampliato e buffet.	
<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 dei corsi interaziendali</b>	<b>Contenuti</b>	
1.5.3 Realizzano la «mise en place» per differenti situazioni. (C3) <b>1 – 2</b>	Svolgimento autonomo dei lavori previsti per la «mise en place» con liste di controllo. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aperitivo ricco, buffet per pasto intermedio, buffet per dessert adeguato al luogo e all'occasione</li> <li>• Coperto completo</li> <li>• Ripasso</li> </ul>	
1.5.4 Applicano le regole del servizio in base alla tipologia di servizio previsto. (C3) <b>1 – 2</b>	Servizio a tavola: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizio al piatto</li> <li>• Servizio dal piatto di portata (ripasso)</li> </ul> Buffet: self service.	

## CFP campo di competenze operative 2

### Competenze operative, obiettivi di valutazione e contenuti per le scuole professionali

#### Ripartita secondo i due anni di formazione

<b>Campo di competenze operative 2: pulizia e allestimento dei locali e degli arredi</b> 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.		
<b>1° anno di formazione</b>		8 ore
<b>Competenza operativa 2.2: svolgere in modo efficiente i lavori di pulizia ricorrenti</b> 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.		
<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>	<b>Contenuti</b>	
2.2.5 Dosano i prodotti di pulizia e manutenzione secondo le indicazioni del produttore. (C3) <b>1 – 2</b>	Dosaggio dei prodotti per la pulizia, la manutenzione e la disinfezione più diffusi sul mercato secondo le prescrizioni per la prevenzione degli infortuni e la protezione della salute e principi ecologici ed economici: <ul style="list-style-type: none"><li>• Detergenti neutri</li><li>• Detergenti alcalini</li><li>• Detergenti acidi</li><li>• Detergenti solventi (detergenti per vetro)</li><li>• Prodotti per la manutenzione</li></ul>	
2.2.9 Utilizzano macchine e attrezzature di pulizia in maniera ergonomica e secondo le indicazioni del produttore. (C3) <b>1 – 2</b>	Utilizzo e pulizia delle attrezzature e delle macchine per la zona sanitaria (pulizia lavandino, doccia, wc) e pulizia locali secondo principi di ergonomia e le prescrizioni di sicurezza per la pulizia corrente e la pulizia intermedia <ul style="list-style-type: none"><li>• Trapezio/lamello</li><li>• Carrello mop con pressa</li><li>• Aspirapolvere</li><li>• Lavavetri/tergivetro</li></ul>	

2° anno di formazione		8 ore
<p><b>Competenza operativa 2.1: tenere in ordine i locali</b>            Gli addetti d'economia domestica allestiscono in locali in maniera accogliente, li tengono in ordine e contribuiscono a creare un'atmosfera accogliente.</p>		
Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Contenuti	
2.1.2 Allestiscono i locali in maniera accogliente. (C3) <b>2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regolazione delle tende</li> <li>• Arieggiamento</li> <li>• Rifacimento letto</li> <li>• Smaltimento rifiuti</li> <li>• Riordino della mobilia e di piccoli oggetti</li> <li>• Segnalazione guasti</li> <li>• Cura delle piante</li> </ul>	
<p><b>Competenza operativa 2.2: svolgere in modo efficiente i lavori di pulizia ricorrenti</b>            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.</p>		
Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Contenuti	
2.2.5 Dosano i prodotti di pulizia e manutenzione secondo le indicazioni del produttore. (C3) <b>1 – 2</b>	Dosaggio dei prodotti per la pulizia, la manutenzione e la disinfezione più diffusi sul mercato secondo le prescrizioni per la prevenzione degli infortuni e la protezione della salute e principi ecologici ed economici previsti dall'allegato 2: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Detergenti neutri</li> <li>• Detergenti alcalini</li> <li>• Detergenti acidi</li> <li>• Detergenti solventi (detergenti per vetro)</li> <li>• Prodotti per la manutenzione</li> </ul>	
2.2.9 Utilizzano macchine e attrezzature di pulizia in maniera ergonomica e secondo le indicazioni del produttore. (C3) <b>1 – 2</b>	Utilizzo e pulizia delle attrezzature e delle macchine secondo principi di ergonomia e le prescrizioni di sicurezza per la pulizia di fondo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Macchina monodisco</li> <li>• Aspiraliquidi</li> <li>• Macchina lavasciuga</li> </ul>	

<p><b>Competenza operativa 2.3: rispettare le norme d'igiene</b>          Gli addetti d'economia domestica rispettano le norme d'igiene.</p>		
<p><b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b></p>		<p><b>Contenuti</b></p>
<p>2.3.1          Rispettano le norme d'igiene e gli standard di qualità per la pulizia.          (C3) <b>2</b></p>	<p>Attuano le norme d'igiene e gli standard di qualità per la pulizia nei lavori indicati.          Igiene personale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abbigliamento professionale, guanti, occhiali di protezione</li> </ul> <p>Igiene aziendale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dosaggio corretto, rispetto delle procedure di lavoro</li> </ul> <p>Microrganismi: vie di diffusione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dopo aver starnutito, dopo l'utilizzo della toilette</li> </ul>	
<p><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.</p>		
<p><b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b></p>		<p><b>Contenuti</b></p>
<p>2.4.3          Eseguono autonomamente il controllo di locali e arredi per mezzo di una lista di controllo. (C3) <b>2</b></p>	<p>Dimestichezza e uso delle liste di controllo.          Controllo di un locale in disordine sulla base della lista di controllo, individuazione di tutti i difetti presenti, annotazione e riordino.</p>	

## CFP campo di competenze operative 3

Competenze operative, obiettivi di valutazione e contenuti per le scuole professionali

Ripartita secondo i due anni di formazione

<b>Campo di competenze operative 3: svolgimento delle attività del circuito biancheria</b>		
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.		
<b>1° anno di formazione</b>		<b>8 ore</b>
<b>Competenza operativa 3.1: preparare la biancheria aziendale e privata per il lavaggio</b> Gli addetti d'economia domestica raccolgono e preparano i vari tessuti per il lavaggio.		
<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>	<b>Contenuti</b>	
3.1.2 Spiegano la differenza tra biancheria privata e aziendale. (C2) <b>1 – 2</b>	Differenze tra biancheria privata e aziendale: Secondo il tipo di trattamento, impiego in base al proprietario.	
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) <b>1 – 2</b>	Separazione della biancheria privata da quella aziendale in base alle modalità di trattamento, al colore, al grado di sporco, al tipo di tessuto, all'etichetta di manutenzione, al trattamento delle macchie, bucato nuovo.	
3.1.4 Utilizzano detersivi e additivi. (C3) <b>1 – 2</b>	Dosaggio e utilizzo dei detersivi e degli additivi in base agli aspetti ecologici ed economici. Aspetti principali: <ul style="list-style-type: none"><li>• Detersivo liquido e in polvere</li><li>• Addolcitore</li><li>• Additivi di finissaggio (addolcitore, amidi)</li><li>• Candeggiante</li></ul>	

<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 dei corsi interaziendali</b>	<b>Contenuti</b>	
3.2.2 Attuano le regole d'igiene relative al circuito biancheria. (C3) <b>1</b>	Regole d'igiene nel circuito biancheria: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zona pulita, zona sporca</li> </ul> Applicazione a tutte le attività.	
3.2.5 Spiegano macchine e apparecchi, ne illustrano l'impiego all'interno del circuito biancheria e le utilizzano. (C3) <b>1 – 2</b>	Preparazione della biancheria secondo principi ergonomici e prescrizioni di sicurezza: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Scarto della biancheria difettosa e sporca</li> <li>• Stiratura e piegatura di: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Polo</li> <li>➢ Camicie da uomo</li> <li>➢ Camicette</li> </ul> </li> </ul> Manganatura e piegatura: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Strofinacci</li> <li>• Biancheria da tavola</li> </ul>	
<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 dei corsi interaziendali</b>	<b>Contenuti</b>	
3.3.2 Eseguono determinati lavori di riparazione. (C3) <b>1 – 2</b>	Riparazione in base a direttive ecologiche ed economiche: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cucitura bottone</li> <li>• Sostituzione lacci</li> <li>• Cuciture</li> <li>• Orli</li> </ul>	

**Competenza operativa 3.1: preparare la biancheria aziendale e privata per il lavaggio**

Gli addetti d'economia domestica raccolgono e preparano i vari tessuti per il lavaggio.

Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Contenuti	
3.1.2 Spiegano la differenza tra biancheria privata e aziendale. (C2) <b>1 – 2</b>	Differenze tra biancheria privata e aziendale: secondo il tipo di trattamento, impiego in base al proprietario.	
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) <b>1 – 2</b>	Separazione della biancheria privata da quella aziendale in base alle modalità di trattamento, al colore, al grado di sporco, al tipo di tessuto, all'etichetta di manutenzione, al trattamento delle macchie, bucato nuovo.	
3.1.4 Utilizzano detersivi e additivi. (C3) <b>1 – 2</b>	Dosaggio e utilizzo dei detersivi e degli additivi in base agli aspetti ecologici ed economici: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Detersivo liquido e in polvere</li> <li>• Addolcitore</li> <li>• Additivi di finissaggio (addolcitore, amidi)</li> <li>• Candeggiante</li> </ul>	

**Competenza operativa 3.2: svolgere determinati compiti del circuito biancheria**

Gli addetti d'economia domestica eseguono determinati compiti del circuito biancheria in maniera ergonomica e osservando gli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro.

Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Contenuti	
3.2.4 Descrivono e attuano le disposizioni per la sicurezza sul lavoro e per la protezione della salute. (C3) <b>2</b>	Disposizioni per la sicurezza sul lavoro. Applicazione ai lavori relativi al circuito biancheria. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cause degli infortuni</li> <li>• Manipolazione di detersivi, di additivi, delle macchine e delle attrezzature della lavanderia</li> <li>• Postura/ergonomia</li> <li>• Organizzazione della postazione di lavoro</li> <li>• Protezione da microorganismi</li> </ul>	

<p>3.2.5 Spiegano macchine e apparecchi, ne illustrano l'impiego all'interno del circuito biancheria e le utilizzano. (C3) 1 – 2</p>	<p>Uso di macchine e apparecchi secondo principi ergonomici e prescrizioni di sicurezza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavatrice automatica/estrattore</li> <li>• Asciugatrice/asciugatrice a condensazione</li> <li>• Postazione di stiro</li> <li>• Mangano</li> </ul> <p>Trattamento della biancheria secondo principi ergonomici e norme di sicurezza. Scarto della biancheria difettosa e sporca. Stiratura e piegatura di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Giacca da cuoco</li> <li>• Pantaloni da cuoco</li> <li>• Pantaloni con le pinces</li> </ul> <p>Manganatura e piegatura di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Federa</li> <li>• Grembiule da bistrot</li> </ul>	
<p><b>Competenza operativa 3.3: riparare i tessuti secondo le istruzioni</b> Gli addetti d'economia domestica assicurano una riparazione efficiente dei tessuti.</p>		
<p><b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b></p>	<p><b>Contenuti</b></p>	
<p>3.3.2 Eseguono determinati lavori di riparazione. (C3) 1 – 2</p>	<p>Riparazione in base a direttive ecologiche ed economiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cucitura bottone</li> <li>• Sostituzione lacci</li> <li>• Cuciture</li> <li>• Orli</li> </ul>	



## CFP campo di competenze operative 4

### Competenze operative, obiettivi di valutazione e contenuti per le scuole professionali

#### Ripartita secondo i due anni di formazione

<b>Campo di competenze operative 4: preparazione e distribuzione dei pasti</b>		
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.		
<b>1° anno di formazione</b>		<b>6 ore</b>
<b>Competenza operativa 4.2: preparare le pietanze secondo le disposizioni</b>		
Gli addetti d'economia domestica preparano le pietanze o gli elementi delle pietanze tenendo conto delle prescrizioni legali e aziendali.		
<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>	<b>Contenuti</b>	
4.2.1 Eseguono le tecniche di preparazione e taglio previste. (C3) <b>1</b>	Tecniche di taglio. Uso del coltello, scelta del coltello: <ul style="list-style-type: none"><li>• Brunoise</li><li>• Julienne</li><li>• Macedonia</li></ul>	
4.2.2 Preparano la «mise en place» per le pietanze. (C3) <b>1 – 2</b>	«Mise en place». Configurazione del posto di lavoro per la pietanza prevista: <ul style="list-style-type: none"><li>• Alimento</li><li>• Apparecchi di lavoro</li><li>• Stoviglie di servizio</li></ul>	
4.2.3 Preparano pietanze e bevande di vario tipo. (C3) <b>1 – 2</b>	Prodotti pronti (impiego in base alle istruzioni del produttore). Vedi lista pietanze e bevande.	

<p>4.2.4 Spiegano perché debbano essere rispettate le regole d'igiene e le attuano. (C3) <b>1 – 2</b></p>	<p>Rispetto delle norme d'igiene e distinzione tra igiene personale e aziendale. Igiene personale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sulla base delle «raccomandazioni per l'igiene e la sicurezza sul lavoro nei CI e nella PQ» dell'oml economia domestica svizzera</li> </ul> <p>Igiene aziendale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Basato su HACCP</li> </ul>	
<p>4.2.6 Misurano le quantità per le ricette. (C3) <b>1 – 2</b></p>	<p>Ponderazione per la preparazione sulla base della lista delle pietanze e delle bevande.</p>	
<p>4.2.8 Attuano le disposizioni per la sicurezza e la protezione della salute sul posto di lavoro. (C3) <b>1 – 2</b></p>	<p>Rispetto delle disposizioni per la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute sulla base delle raccomandazioni per l'igiene e la sicurezza sul lavoro nei corsi CI e nella PQ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevenzione di ferite da taglio</li> <li>• Prevenzione di ustioni, scottature</li> <li>• Prevenzione di inciampi e cadute</li> <li>• Postura corretta (sollevare, trasportare, stare in piedi)</li> <li>• Sollecitazioni fisiche adeguate</li> <li>• Prevenzione incendi</li> </ul>	

2° anno di formazione		8 ore
<p><b>Competenza operativa 4.2: preparare le pietanze secondo le disposizioni</b></p> <p>Gli addetti d'economia domestica preparano le pietanze o gli elementi delle pietanze tenendo conto delle prescrizioni legali e aziendali.</p>		
Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Contenuti	
4.2.2 Preparano la «mise en place» per le pietanze. (C3) 1 – 2	<p>«Mise en place». Configurazione del posto di lavoro per la pietanza prevista:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alimento</li> <li>• Apparecchi di lavoro</li> <li>• Stoviglie di servizio</li> </ul>	
4.2.3 Preparano pietanze e bevande di vario tipo. (C3)1 – 2	<p>Prodotti pronti (impiego in base alle istruzioni del produttore). Vedi lista pietanze e bevande.</p>	
4.2.4 Spiegano perché debbano essere rispettate le regole d'igiene e le attuano. (C3) 1 – 2	<p>Rispetto delle norme d'igiene e distinzione tra igiene personale e aziendale.</p> <p>Igiene personale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sulla base delle «raccomandazioni per l'igiene e la sicurezza sul lavoro nei CI e nella PQ» dell'oml economia domestica svizzera</li> </ul> <p>Igiene aziendale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Basato su HACCP</li> </ul>	
4.2.6 Misurano le quantità per le ricette. (C3) 1 – 2	<p>Ponderazione per la preparazione sulla base della lista delle pietanze e delle bevande.</p>	
4.2.8 Attuano le disposizioni per la sicurezza e la protezione della salute sul posto di lavoro. (C3) 1 – 2	<p>Rispetto delle disposizioni per la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute sulla base delle raccomandazioni per l'igiene e la sicurezza sul lavoro nei corsi CI e nella PQ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevenzione di ferite da taglio</li> <li>• Prevenzione di ustioni, scottature</li> <li>• Prevenzione di inciampi e cadute</li> <li>• Postura corretta (sollevare, trasportare, stare in piedi)</li> <li>• Sollecitazioni fisiche adeguate</li> <li>• Prevenzione incendi</li> </ul>	
4.2.10 Mostrano come immagazzinare gli alimenti secondo le prescrizioni. (C3) 2	<p>Immagazzinano gli alimenti secondo il concetto HACCP aziendale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlli sulla merce in arrivo</li> <li>• Temperatura</li> <li>• Etichettatura/dicitura</li> <li>• Data</li> </ul>	

**Competenza operativa 4.4: eseguire compiti nel lavaggio delle stoviglie secondo le istruzioni**

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.

<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>	<b>Contenuti</b>	
4.4.6 Spiegano e attuano le regole per lo smaltimento dei rifiuti. (C3) <b>2</b>	Smaltimento corretto secondo le norme comunali: <ul style="list-style-type: none"><li>• Vetro usato</li><li>• Lattine</li><li>• Scarti vegetali</li><li>• PET</li><li>• Carta straccia, cartone</li><li>• Resti di alimenti (biogas)</li><li>• Distruzione di documenti</li></ul>	

## CFP campo di competenze operative 6

Competenze operative, obiettivi di valutazione e contenuti per le scuole professionali

Ripartita secondo i due anni di formazione

<b>Campo di competenze operative 6: promozione della propria salute</b> 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.	
<b>1° anno di formazione</b>	
<b>2 ore</b>	
<b>Competenza operativa 6.2: agire entro il proprio limite di competenze in tutte le attività</b> Gli addetti d'economia domestica agiscono entro il proprio limite di competenze in tutte le attività.	
<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>	<b>Contenuti</b>
6.2.3 Agiscono in situazioni d'emergenza secondo le procedure aziendali. (C3) <b>1</b>	Comportamenti generali da osservare in situazioni d'emergenza (primo soccorso): <ul style="list-style-type: none"><li>• Ferite da taglio e scottature, escoriazioni</li><li>• Punture d'insetti</li><li>• Shock</li><li>• Avvelenamenti/allergie</li><li>• Elettrolocuzioni</li><li>• Cadute</li><li>• Farmacia domestica, uso dei medicinali</li></ul>

**Competenza operativa 6.3: prestare attenzione alla propria salute fisica e psichica**

Gli addetti d'economia domestica curano la propria salute psichica e fisica.

<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>	<b>Contenuti</b>	
6.3.1 Mantenimento del proprio stato di salute e della propria igiene personale. (C3) <b>1</b>	<p>Misure:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Lavaggio delle mani corretto</li><li>• Abbigliamento professionale</li><li>• Aspetto personale (capelli, gioielli, unghie delle dita)</li><li>• Ergonomia</li><li>• Alimentazione</li><li>• Pause, tempo libero, hobby</li><li>• Segreto professionale</li><li>• Vicinanza/distanza</li></ul> <p>Presentazione dei compiti degli addetti alla sicurezza in azienda.</p>	

©Oml economia domestica svizzera, tutti i diritti sono riservati