

## Regolamento per la riorganizzazione della formazione professionale nei settori alberghiero e gastronomico

del 9 marzo 2022

Ai sensi del § 4, comma 1, della Legge sulla formazione professionale (*Berufsbildungsgesetz*) nella versione della promulgazione del 4 maggio 2020 (BGBl. (Gazzetta Ufficiale Federale) I p. 920) in combinato disposto con il § 1, comma 2, della Legge di adeguamento delle competenze (*Zuständigkeitsanpassungsgesetz*) del 16 agosto 2002 (BGBl. I p. 3165) e con il Decreto organizzativo (*Organisationserlass*) dell'8 dicembre 2021 (BGBl. I p. 5176), il Ministero Federale dell'Economia e della Protezione del Clima, di concerto con il Ministero Federale dell'Istruzione e della Ricerca, decreta:

### Indice degli articoli

- Articolo 1 Regolamento della formazione professionale dei profili di tecnico alberghiero/tecnica alberghiera e tecnico/tecnica commerciale della gestione alberghiera (Regolamento della formazione delle professioni nel settore alberghiero – *HotelAusbV*)
- Articolo 2 Regolamento della formazione professionale dei profili di operatore gastronomico/operatrice gastronomica, tecnico/tecnica di ristorante e della ristorazione di eventi e tecnico/tecnica della ristorazione organizzata (Regolamento della formazione delle professioni nel settore gastronomico – *GastroAusbV*)
- Articolo 3 Entrata in vigore, scadenza

### Articolo 1

#### Regolamento

**della formazione professionale dei profili di tecnico alberghiero/tecnica alberghiera e tecnico/tecnica commerciale della gestione alberghiera (Regolamento della formazione delle professioni nel settore alberghiero – *HotelAusbV*)\***

### Indice degli articoli

#### Sezione 1

- Oggetto, durata e articolazione dei percorsi di formazione professionale
- § 1 Riconoscimento statale dei profili professionali regolamentati
- § 2 Durata dei percorsi di formazione professionale
- § 3 Definizioni
- § 4 Oggetto dei percorsi di formazione professionale e dei Piani formativi quadro
- § 5 Struttura della formazione professionale di tecnico alberghiero/tecnica alberghiera e profilo della formazione professionale

\* Questa ordinanza legislativa rappresenta un regolamento della formazione nell'ambito del § 4 della Legge sulla formazione professionale. Il Regolamento della formazione e il coordinato Programma quadro d'insegnamento per la scuola professionale stabilito dalla Conferenza Permanente dei Ministri dell'Istruzione dei Länder della Repubblica federale di Germania saranno pubblicati a breve nella sezione ufficiale del Bollettino Federale (*Bundesanzeiger*).

- § 6 Struttura della formazione professionale di tecnico/tecnica commerciale della gestione alberghiera e profilo della formazione professionale
- § 7 Piano formativo

#### Sezione 2

Formazione professionale  
del profilo di tecnico alberghiero/tecnica alberghiera

#### Sottosezione 1

##### Esame finale

- § 8 Suddivisione in due parti e scadenze
- § 9 Contenuto della Parte I
- § 10 Area d'esame della Parte I
- § 11 Contenuto della Parte II
- § 12 Aree d'esame della Parte II
- § 13 Area d'esame "Eventi e Food and Beverage Management"
- § 14 Area d'esame "Revenue Management, marketing e vendita"
- § 15 Area d'esame "Organizzazione della struttura ricettiva"
- § 16 Area d'esame "Educazione economica e sociale"
- § 17 Ponderazione delle aree d'esame e requisiti per il superamento dell'esame finale
- § 18 Esame complementare orale

#### Sottosezione 2

Qualifica aggiuntiva "Bar e vini"

- § 19 Contenuti della qualifica aggiuntiva
- § 20 Esame di qualifica aggiuntiva

#### Sezione 3

Formazione professionale  
del profilo di tecnico/tecnica commerciale della  
gestione alberghiera

#### Sottosezione 1

##### Esame finale

- § 21 Suddivisione in due parti e scadenze
- § 22 Contenuto della Parte I
- § 23 Area d'esame della Parte I
- § 24 Contenuto della Parte II
- § 25 Aree d'esame della Parte II
- § 26 Area d'esame "Gestione delle merci, acquisti e calcolo dei costi"
- § 27 Area d'esame "Revenue Management, marketing e gestione commerciale"
- § 28 Area d'esame "Gestione delle risorse umane"
- § 29 Area d'esame "Educazione economica e sociale"
- § 30 Ponderazione delle aree d'esame e requisiti per il superamento dell'esame finale
- § 31 Esame complementare orale

Sottosezione 2

Qualifica aggiuntiva bar e vini

§ 32 Contenuti della qualifica aggiuntiva

§ 33 Esame di qualifica aggiuntiva

Allegato 1 Piano formativo quadro per la formazione professionale del profilo di tecnico alberghiero/tecnica alberghiera

Allegato 2 Piano formativo quadro per la formazione professionale del profilo di tecnico/tecnica commerciale della gestione alberghiera

Allegato 3 Abilità, conoscenze e capacità della qualifica aggiuntiva "Bar e vini"

Sezione 1

Oggetto, durata e articolazione dei percorsi di formazione professionale

§ 1

**Riconoscimento statale dei profili professionali regolamentati**

I profili professionali con la qualifica professionale di

1. tecnico alberghiero/tecnica alberghiera e
2. tecnico/tecnica commerciale della gestione alberghiera

sono riconosciuti a livello statale ai sensi del § 4, comma 1, della Legge sulla formazione professionale (*Berufsbildungsgesetz*).

§ 2

**Durata dei percorsi di formazione professionale**

(1) La formazione professionale del profilo di tecnico alberghiero/tecnica alberghiera dura tre anni.

(2) La formazione professionale del profilo di tecnico/tecnica commerciale della gestione alberghiera dura tre anni.

§ 3

**Definizioni**

(1) Ai fini del presente regolamento, per "check-in" si intende l'insieme dei processi di lavoro da mettere in atto all'arrivo della clientela.

(2) Ai fini del presente regolamento, per "check-out" si intende l'insieme dei processi di lavoro da mettere in atto alla partenza della clientela.

(3) Ai fini del presente regolamento, per "Housekeeping Management" si intendono la programmazione, l'organizzazione, il controllo e il coordinamento di pulizia, cura, manutenzione e igiene delle camere della clientela, degli spazi comuni frequentati dalla clientela e dei locali di servizio.

(4) Ai fini del presente regolamento, per "Food and Beverage Management" si intendono la pianificazione, l'organizzazione, il controllo e il coordinamento dei servizi e delle attività di ristorazione in una struttura alberghiera.

(5) Ai sensi del presente regolamento, per "Revenue Management" si intende la gestione delle disponibilità, dei prezzi e dei fatturati con l'obiettivo di massimizzare il guadagno.

(6) Ai sensi del presente regolamento, per "Channel Management" si intendono l'esplorazione, l'implementazione e il controllo di diversi canali commerciali.

(7) Ai sensi del presente regolamento, per "Piano HACCP" si intende un piano sistematico elaborato e attuato a livello aziendale secondo principi fondamentali, mediante il quale i pericoli connessi alla produzione e alla manipolazione degli alimenti vengono identificati, prevenuti, monitorati e documentati con l'ausilio di punti critici di controllo.

(8) Ai sensi del presente regolamento, una "vivanda" è un prodotto culinario che può essere servito da solo.

(9) Ai sensi del presente regolamento, un "piatto" è una combinazione di diversi componenti.

(10) Ai sensi del presente regolamento, "piatti e vivande semplici" sono composti da un numero limitato di ingredienti e sono preparati con un numero limitato di procedimenti di cottura. La preparazione non richiede conoscenze specifiche approfondite.

§ 4

**Oggetto dei percorsi di formazione professionale e dei Piani formativi quadro**

(1) La formazione professionale del profilo di tecnico alberghiero/tecnica alberghiera ha come oggetto minimo le abilità, conoscenze e capacità previste dal Piano formativo quadro (Allegato 1).

(2) La formazione professionale del profilo di tecnico/tecnica commerciale della gestione alberghiera ha come oggetto minimo le abilità, conoscenze e capacità previste dal Piano formativo quadro (Allegato 2).

(3) I formatori possono discostarsi dall'organizzazione della formazione professionale specificata nel rispettivo Piano formativo quadro se e nella misura in cui lo scostamento è reso necessario da specificità della prassi aziendale o da motivi afferenti alla persona dell'apprendista.

(4) I formatori dovranno trasmettere le abilità, conoscenze e capacità indicate nel relativo Piano formativo quadro in modo tale che gli apprendisti acquisiscano la competenza operativa professionale di cui al § 1, comma 3, della Legge sulla formazione professionale (*Berufsbildungsgesetz*). La competenza operativa professionale include in particolare la pianificazione, l'esecuzione e il controllo in autonomia nello svolgimento delle mansioni professionali.

§ 5

**Struttura della formazione professionale di tecnico alberghiero/tecnica alberghiera e profilo della formazione professionale**

(1) La formazione professionale è articolata in:

1. abilità, conoscenze e capacità proprie del profilo professionale e
2. abilità, conoscenze e capacità trasversali integrate nel profilo.

Le abilità, conoscenze e capacità sono aggregate in voci del profilo professionale.

(2) Le voci relative alle abilità, conoscenze e capacità proprie del profilo professionale sono le seguenti:

1. interazione con clientela e membri del team, riflessione del proprio ruolo in azienda, impostazione dell'esperienza della clientela in qualità di operatore/operatrice della struttura ospitante,

2. accettazione e stoccaggio delle merci,
3. svolgimento delle mansioni di base in cucina o in produzione,
4. svolgimento delle mansioni di base di Housekeeping,
5. svolgimento delle mansioni di base di servizio,
6. svolgimento di mansioni al reparto ricevimento,
7. vendita di pernottamenti e servizi, attività di prenotazione,
8. comunicazione con la clientela e gestione dei reclami,
9. organizzazione del reparto ricevimento e prenotazioni,
10. svolgimento di mansioni di Housekeeping Management
11. svolgimento di mansioni di Food and Beverage Management
12. attuazione delle strategie aziendali di Channel Management e Revenue Management,
13. attuazione di misure di promozione delle vendite e di marketing,
14. vendita, organizzazione e svolgimento di eventi,
15. impostazione di processi di organizzazione dell'ufficio,
16. gestione orientata alla qualità e ai processi nel team e nelle interazioni e
17. guida e direzione dei collaboratori.

(3) Le voci relative alle abilità, conoscenze e capacità trasversali integrate nel profilo sono le seguenti:

1. organizzazione dell'azienda di formazione, istruzione e formazione professionale nonché diritto del lavoro e della contrattazione collettiva,
2. sicurezza e salute sul lavoro,
3. tutela dell'ambiente e sostenibilità,
4. mondo del lavoro digitalizzato e
5. adozione di misure d'igiene.

## § 6

### **Struttura della formazione professionale di tecnico/tecnica commerciale per la gestione alberghiera e profilo della formazione professionale**

(1) La formazione professionale è articolata in:

1. abilità, conoscenze e capacità proprie del profilo professionale e
2. abilità, conoscenze e capacità trasversali integrate nel profilo.

Le abilità, conoscenze e capacità sono aggregate in voci del profilo professionale.

(2) Le voci relative alle abilità, conoscenze e capacità proprie del profilo professionale sono le seguenti:

1. interazione con clientela e membri del team, riflessione del proprio ruolo in azienda, impostazione dell'esperienza del cliente in qualità di operatore/operatrice della struttura ospitante
2. accettazione e stoccaggio delle merci,
3. svolgimento delle mansioni di base in cucina o in produzione,
4. svolgimento delle mansioni di base di Housekeeping,

5. svolgimento delle mansioni di base di servizio,
6. svolgimento di mansioni al reparto ricevimento,
7. vendita di pernottamenti e servizi, attività di prenotazione,
8. comunicazione con la clientela e gestione dei reclami,
9. pianificazione, attuazione e analisi del Channel Management e del Revenue Management,
10. sviluppo, adozione e valutazione di misure di marketing,
11. gestione, calcolo e analisi di eventi,
12. impostazione di processi di organizzazione dell'ufficio,
13. gestione orientata alla qualità e ai processi nel team e nelle interazioni nonché controllo dei processi,
14. pianificazione, attuazione e valutazione di processi lavorativi e relativi al personale,
15. gestione merci e acquisti,
16. gestione e controllo commerciali.

(3) Le voci relative alle abilità, conoscenze e capacità trasversali integrate nel profilo sono le seguenti:

1. organizzazione dell'azienda di formazione, istruzione e formazione professionale nonché diritto del lavoro e della contrattazione collettiva,
2. sicurezza e salute sul lavoro,
3. tutela dell'ambiente e sostenibilità,
4. mondo del lavoro digitalizzato e
5. adozione di misure d'igiene.

## § 7

### **Piano formativo**

Al più tardi all'inizio della formazione professionale, i formatori dovranno compilare un piano di formazione per ogni apprendista sulla base del relativo Piano formativo quadro.

## Sezione 2

### **Formazione professionale per il profilo di tecnico alberghiero/tecnica alberghiera**

#### **Sottosezione 1**

#### **Esame finale**

## § 8

### **Suddivisione in due parti e scadenze**

- (1) L'esame finale è costituito dalle Parti I e II.
- (2) La Parte I si dovrà svolgere durante il quarto semestre di apprendistato.
- (3) La Parte II si svolgerà al termine della formazione professionale.
- (4) Se la durata della formazione viene ridotta, la Parte I dell'esame finale dovrà essere svolta al più tardi tre mesi prima della data della Parte II dell'esame finale.
- (5) La relativa data verrà stabilita dall'organo competente.

## § 9

### **Contenuto della Parte I**

La Parte I dell'esame finale riguarda

1. le abilità, conoscenze e capacità previste dal Piano formativo quadro (Allegato 1) per i primi 18 mesi oltre che
2. i contenuti didattici che deve trasmettere la scuola professionale nella misura in cui sono conformi alle abilità, conoscenze e capacità indicate nel Piano formativo quadro (Allegato 1).

#### § 10

##### **Area d'esame della Parte I**

(1) La Parte I dell'esame finale verterà sull'area d'esame "Mansioni al reparto ricevimento e offerte gastronomiche".

(2) Nell'area d'esame "Mansioni al reparto ricevimento e offerte gastronomiche" l'esame è composto da due parti.

(3) Nella prima parte il candidato dovrà dimostrare di essere in grado di

1. comprendere le specifiche esigenze delle mansioni, pianificare e strutturare i processi lavorativi e selezionare gli strumenti di lavoro,
2. recepire i desideri e i bisogni della clientela,
3. impostare i processi di comunicazione con orientamento alla clientela e in modo consono alla situazione,
4. rispettare le prescrizioni normative, in particolare volte alla protezione e alla sicurezza dei dati della clientela,
5. rilevare e illustrare le merci e i servizi ai fini della fatturazione,
6. evidenziare nessi relativi alla fatturazione e motivare i contenuti della fattura e la procedura di fatturazione,
7. coordinare i processi lavorativi, documentare e valutare i risultati del lavoro e
8. tenere in considerazione le prescrizioni attinenti all'assicurazione dell'igiene e della qualità oltre che le esigenze di economicità e sostenibilità sul lavoro.

L'attestazione dovrà essere basata sulle seguenti attività:

1. lavoro al reparto ricevimento e
2. una delle attività seguenti:
  - a) trattazione di un feedback da parte della clientela,
  - b) cura degli spazi destinati alla clientela e di servizio oppure
  - c) accettazione e stoccaggio merci.

L'ulteriore attività sulla quale dovrà basarsi la prova, ai sensi del secondo periodo, numero 2, sarà scelta dalla commissione d'esame. Il candidato dovrà svolgere due prove. Durante lo svolgimento di una delle due prove il candidato dovrà affrontare un colloquio specialistico situazionale sulla relativa prova. La durata complessiva dell'esame è di 60 minuti. Il colloquio specialistico situazionale avrà una durata massima di 15 minuti.

(4) Nella seconda parte il candidato dovrà dimostrare di essere in grado di

1. pianificare i processi lavorativi, preparare le aree di lavoro in modo adeguato all'occasione, identificare i necessari mezzi di produzione, alimenti e prodotti e classificarli in base al loro uso,
2. esporre criticità relative all'igiene dei prodotti, del personale e aziendale in cucina e nel servizio e avviare misure per il rispetto delle disposizioni

d'igiene,

3. fornire spiegazioni relative alla preparazione, agli ingredienti e agli additivi di piatti e vivande semplici, nonché di bevande, tenendo in considerazione desideri della clientela, diete e allergie nonché
4. adottare misure volte alla tutela dell'ambiente, alla sostenibilità, alla conservazione delle risorse, alla sicurezza sul lavoro e alla tutela della salute in cucina e nel servizio.

Le prove dovranno avere attinenza alla pratica professionale. Il candidato dovrà elaborare le prove per iscritto. La durata dell'esame è di 60 minuti.

(5) Ai fini della determinazione del voto complessivo dell'area d'esame le valutazioni avranno il seguente peso:

1. valutazione della prima parte 70%,
2. valutazione della seconda parte 30%.

#### § 11

##### **Contenuto della Parte II**

(1) La Parte II dell'esame finale riguarda

1. le abilità, conoscenze e capacità previste dal Piano formativo quadro (Allegato 1) oltre che
2. i contenuti didattici che deve trasmettere la scuola professionale nella misura in cui sono conformi alle abilità, conoscenze e capacità indicate nel Piano formativo quadro (Allegato 1).

(2) Le abilità, conoscenze e capacità già oggetto della prima parte dell'esame finale saranno incluse nella seconda parte dell'esame finale solo nella misura necessaria all'accertamento della competenza operativa professionale.

#### § 12

##### **Aree d'esame della Parte II**

La Parte II dell'esame finale verterà sulle seguenti aree d'esame:

1. "Eventi e Food and Beverage Management",
2. "Revenue Management, marketing e vendita",
3. "Organizzazione della struttura ricettiva" ed
4. "Educazione economica e sociale".

#### § 13

##### **Area d'esame**

##### **"Eventi e**

##### **Food and Beverage Management"**

(1) Nell'area d'esame "Eventi e Food and Beverage Management" il candidato dovrà dimostrare di essere in grado di

1. pianificare, calcolare e valutare le offerte gastronomiche, tenendo conto di dati di occupazione delle camere, fabbisogno di merci, requisiti organizzativi, impiego del personale e aspetti ambientali ed economici,
2. identificare i bisogni di approvvigionamento di alimenti e beni strumentali, e selezionarli tenendo in considerazione i criteri di qualità e sostenibilità,
3. calcolare l'utilizzo dei prodotti e i prezzi di vendita,
4. indicare le fasi di lavoro per effettuare la chiusura di cassa e individuare eventuali fonti di errori,
5. valutare un resoconto di cassa, soprattutto in termini di articoli, modalità di pagamento e misure che incentivino le vendite,

6. controllare e documentare l'accettazione e il prelievo di merci, o le scorte, tenendo in considerazione i principi igienici, normativi ed economici nonché i criteri di sostenibilità, introdurre misure correttive conformi in caso di scostamenti dalle direttive,
7. identificare e valutare gli indicatori di magazzino e avviare misure correttive conformi in caso di scostamenti dalle direttive, ed
8. elaborare offerte di eventi per un colloquio di vendita e comporle in base ai gruppi target o preparare programmi di svolgimento tenendo in considerazione le condizioni e le richieste prestabilite.

(2) Le prove dovranno avere attinenza alla pratica professionale. Il candidato dovrà elaborare le prove per iscritto.

(3) La durata dell'esame è di 60 minuti.

#### § 14

##### Area d'esame

##### “Revenue Management, marketing e vendita”

(1) Nell'area d'esame “Revenue Management, marketing e vendita” il candidato dovrà dimostrare di essere in grado di

1. selezionare i canali di vendita tenendo in considerazione gli aspetti economici e i gruppi target, utilizzandoli per aumentare le capacità,
2. distinguere gli strumenti di comparazione dei mercati e mostrarne le potenzialità d'uso,
3. identificare e valutare gli indicatori relativi al “Revenue Management”,
4. pianificare l'esecuzione di misure che incentivino le vendite o di azioni promozionali, eseguire controlli di buona riuscita e proporre miglioramenti,
5. selezionare materiali e mezzi pubblicitari adeguati al gruppo target,
6. proporre misure per promuovere la fidelizzazione della clientela e valutare le misure adottate al fine di verificarne l'efficacia e
7. distinguere i canali di comunicazione e interpretare in particolare l'influenza dei canali digitali sulla promozione delle vendite.

(2) Le prove dovranno avere attinenza alla pratica professionale. Il candidato dovrà elaborare le prove per iscritto.

(3) La durata dell'esame è di 120 minuti.

#### § 15

##### Area d'esame

##### “Organizzazione della struttura ricettiva”

(1) Nell'area d'esame “Organizzazione della struttura ricettiva” il candidato dovrà dimostrare di essere in grado di

1. comprendere le mansioni tipiche di questo ruolo, indicare e motivare le procedure, analizzare i problemi, indicare e motivare soluzioni,
2. predisporre e trasmettere dati e informazioni tenendo conto dei processi di organizzazione dell'ufficio,
3. agire in team e interfacciarsi con orientamento alla qualità e ai processi,
4. comunicare con i membri del team o con la clientela in modo consono alla situazione e

5. tenere in considerazione gli aspetti della sostenibilità.

(2) L'attestazione ai sensi del comma 1 dovrà essere basata su uno degli ambiti seguenti:

1. organizzazione e attività di prenotazione,
2. organizzazione dell'area di ricevimento oppure
3. Housekeeping Management.

(3) Il candidato sarà sottoposto a un colloquio specialistico su un caso pratico. Il colloquio specialistico su un caso pratico avrà una durata massima di 20 minuti.

(4) La base per il colloquio specialistico su un caso pratico è un compito pratico a scelta del candidato tra i due che gli verranno proposti dalla commissione d'esame subito prima di tale colloquio. I compiti pratici si riferiscono a due ambiti diversi ai sensi del comma 2. Al candidato dovranno essere concessi 15 minuti di tempo per prepararsi al colloquio specialistico su un caso pratico.

(5) Il colloquio inizia con l'esposizione da parte del candidato del compito pratico da lui elaborato e della soluzione adottata. A partire dal compito pratico, la commissione d'esame sviluppa il colloquio specialistico su un caso pratico in modo tale da attestare l'adempimento dei requisiti indicati nel comma 1.

(6) Sarà valutata esclusivamente la prestazione fornita dal candidato durante il colloquio specialistico su un caso pratico.

#### § 16

##### Area d'esame

##### “Educazione economica e sociale”

(1) Nell'area d'esame “Educazione economica e sociale”, il candidato deve dimostrare di essere in grado di esporre e valutare nessi generali di ambito economico e sociale della professione e del mondo del lavoro.

(2) Le prove dovranno avere attinenza alla pratica professionale. Il candidato dovrà elaborare le prove per iscritto.

(3) La durata dell'esame è di 60 minuti.

#### § 17

##### Ponderazione delle aree d'esame e requisiti per il superamento dell'esame finale

(1) Le valutazioni delle singole aree d'esame avranno il seguente peso:

- |  |       |
|--|-------|
| 1. “Mansioni al reparto ricevimento e offerte gastronomiche” | 25%,  |
| 2. “Eventi e Food-and-Beverage Management”                   | 15%,  |
| 3. “Revenue Management, marketing e vendita”                 | 25%,  |
| 4. “Organizzazione della struttura ricettiva”                | 25% e |
| 5. “Educazione economica e sociale”                          | 10%.  |

(2) L'esame finale si considera superato quando le prove d'esame – tenendo anche in considerazione un esame complementare orale ai sensi del § 18 – sono state valutate come segue:

1. il giudizio complessivo della Parte I e della Parte II è come minimo “sufficiente”,

2. il giudizio della Parte II è come minimo “sufficiente”,
3. in almeno tre aree d’esame della Parte II come minimo “sufficiente” e
4. mai “insufficiente” in nessuna area d’esame della Parte II.

Il superamento dell’esame sarà sancito con delibera ai sensi del § 42, comma 1, n° 3 della Legge sulla formazione professionale.

#### § 18

##### **Esame complementare orale**

(1) Il candidato potrà richiedere di sostenere un esame complementare orale in un’area d’esame.

(2) La richiesta dovrà essere accolta,

1. se presentata per una delle aree d’esame seguenti:

- a) “Eventi e Food and Beverage Management”,
- b) “Revenue Management, marketing e vendita” oppure
- c) “Educazione economica e sociale”,

2. se la valutazione riportata nell’area d’esame in questione è inferiore a “sufficiente” e

3. se l’esame complementare orale può essere decisivo per il superamento dell’esame finale.

L’esame complementare orale potrà vertere solo su un’unica area d’esame.

(3) L’esame complementare orale avrà una durata di 15 minuti.

(4) Ai fini della determinazione del voto complessivo dell’area d’esame, il voto conseguito fino a quel momento e il voto dell’esame complementare orale avranno un peso di 2:1.

#### **Sottosezione 2**

##### **Qualifica aggiuntiva “Bar e vini”**

#### § 19

##### **Contenuti della qualifica aggiuntiva**

(1) Oltre al profilo della formazione professionale descritto nel § 5, è possibile concordare la formazione per la qualifica aggiuntiva “Bar e vini”.

(2) La qualifica aggiuntiva ha come oggetto le abilità, conoscenze e capacità indicate all’Allegato 3.

#### § 20

##### **Esame di qualifica aggiuntiva**

(1) La qualifica aggiuntiva viene valutata su richiesta dell’apprendista nel caso in cui questi abbia prospettato in modo credibile di aver assimilato le abilità, conoscenze e capacità necessarie. L’esame si svolgerà nello stesso periodo di tempo della Parte II dell’esame finale in qualità di esame separato.

(2) L’esame di qualifica aggiuntiva riguarda le abilità, conoscenze e capacità indicate all’Allegato 3.

(3) Nell’esame di qualifica aggiuntiva il candidato dovrà dimostrare di essere in grado di

1. organizzare le operazioni al bar,
2. conservare correttamente le bevande in base alla temperatura di servizio consigliata,
3. controllare le scorte,

4. elaborare offerte di bevande in modo adeguato all’occasione,

5. consigliare bevande e indicarne la provenienza, gli ingredienti, l’origine e il gusto, così come utilizzare termini specifici del lessico del bar,

6. calcolare i cocktail in base alla ricetta data, quindi prepararli, guarnirli e servirli correttamente,

7. servire correttamente i vini e

8. comunicare con la clientela in modo consono alla situazione.

(4) Per l’attestazione ai sensi del comma 3, il candidato deve preparare due campioni di lavoro. Il candidato deve

1. nel primo campione di lavoro, calcolare, preparare e decorare tre cocktail in base alle ricette fornite, rispettando i tre procedimenti di preparazione - shake, stir e build - e con guarnizioni adeguate e

2. nel secondo campione di lavoro, degustare due vini o alcolici selezionati dalla commissione d’esame, servirli nei bicchieri adatti e fornire spiegazioni sulla selezione di bevande secondo un approccio orientato alla clientela; al candidato saranno messe a disposizione bottiglie dotate di etichetta completa.

Dopo la preparazione dei campioni, si svolgerà un colloquio specialistico con il candidato riguardante i campioni di lavoro.

(5) La durata complessiva dell’esame è di 60 minuti. Il colloquio specialistico riferito al compito assegnato avrà una durata massima di 15 minuti.

(6) L’esame di qualifica aggiuntiva si considera superato quando la prova sia stata valutata come minimo “sufficiente”.

#### **Sezione 3**

##### **Formazione**

professionale per il profilo di tecnico/tecnica commerciale della gestione alberghiera

#### **Sottosezione 1**

##### **Esame finale**

#### § 21

##### **Suddivisione in due parti e scadenze**

(1) L’esame finale è costituito dalle Parti I e II.

(2) La Parte I si dovrà svolgere durante il quarto semestre di apprendistato.

(3) La Parte II si svolgerà al termine della formazione professionale.

(4) Se la durata della formazione viene ridotta, la Parte I dell’esame finale dovrà essere svolta al più tardi tre mesi prima della data della Parte II dell’esame finale.

(5) La relativa data verrà stabilita dall’organo competente.

#### § 22

##### **Contenuto della Parte I**

La Parte I dell’esame finale riguarda

1. le abilità, conoscenze e capacità previste dal Piano formativo quadro (Allegato 2) per i primi 18 mesi oltre

che

2. i contenuti didattici che deve trasmettere la scuola professionale nella misura in cui sono conformi alle abilità, conoscenze e capacità indicate nel Piano formativo quadro (Allegato 2).

### § 23

#### Area d'esame della Parte I

(1) La Parte I dell'esame finale verterà sull'area d'esame "Mansioni al reparto ricevimento e offerte gastronomiche".

(2) Nell'area d'esame "Mansioni al reparto ricevimento e offerte gastronomiche" l'esame è composto da due parti.

(3) Nella prima parte il candidato dovrà dimostrare di essere in grado di

1. comprendere le specifiche esigenze delle mansioni, pianificare e strutturare i processi lavorativi e selezionare gli strumenti di lavoro,
2. recepire i desideri e i bisogni della clientela,
3. impostare i processi di comunicazione con orientamento alla clientela e in modo consono alla situazione,
4. rispettare le prescrizioni normative, in particolare volte alla protezione e alla sicurezza dei dati della clientela,
5. rilevare e illustrare le merci e i servizi ai fini della fatturazione,
6. evidenziare nessi relativi alla fatturazione e motivare i contenuti della fattura e la procedura di fatturazione,
7. coordinare i processi lavorativi, documentare e valutare i risultati del lavoro e
8. tenere in considerazione le prescrizioni attinenti all'assicurazione dell'igiene e della qualità oltre che le esigenze di economicità e sostenibilità sul lavoro.

L'attestazione dovrà essere basata sulle seguenti attività:

1. lavoro al reparto ricevimento e
2. una delle attività seguenti:
  - a) trattazione di un feedback da parte della clientela,
  - b) cura degli spazi destinati alla clientela e di servizio oppure
  - c) accettazione e stoccaggio merci.

L'ulteriore attività sulla quale dovrà basarsi la prova, ai sensi del secondo periodo, numero 2, sarà scelta dalla commissione d'esame. Il candidato dovrà svolgere due prove. Durante lo svolgimento di una delle due prove il candidato dovrà affrontare un colloquio specialistico situazionale sulla relativa prova. La durata complessiva dell'esame è di 60 minuti. Il colloquio specialistico situazionale avrà una durata massima di 15 minuti.

(4) Nella seconda parte il candidato dovrà dimostrare di essere in grado di

1. pianificare i processi lavorativi, preparare le aree di lavoro in modo adeguato all'occasione, identificare i necessari mezzi di produzione, alimenti e prodotti e classificarli in base al loro uso,
2. esporre criticità relative all'igiene dei prodotti, del personale e aziendale in cucina e nel servizio ed adottare misure per il rispetto delle disposizioni d'igiene,
3. fornire spiegazioni relative alla preparazione, agli

ingredienti e agli additivi di piatti e vivande semplici, nonché di bevande, tenendo in considerazione desideri della clientela, diete e allergie nonché

4. adottare misure volte alla tutela dell'ambiente, alla sostenibilità, all'uso oculato delle risorse, alla sicurezza sul lavoro e alla tutela della salute in cucina e nel servizio.

Le prove dovranno avere attinenza alla pratica professionale. Il candidato dovrà elaborare le prove per iscritto. La durata dell'esame è di 60 minuti.

(5) Ai fini della determinazione del voto complessivo dell'area d'esame le valutazioni avranno il seguente peso:

1. valutazione della prima parte 70%,
2. valutazione della seconda parte 30%.

### § 24

#### Contenuto della Parte II

(1) La Parte II dell'esame finale riguarda

1. le abilità, conoscenze e capacità previste dal Piano formativo quadro (Allegato 2) oltre che
2. i contenuti didattici che deve trasmettere la scuola professionale nella misura in cui sono conformi alle abilità, conoscenze e capacità indicate nel Piano formativo quadro (Allegato 2).

(2) Le abilità, conoscenze e capacità già oggetto della prima parte dell'esame finale saranno incluse nella seconda parte dell'esame finale solo nella misura necessaria all'accertamento della competenza operativa professionale.

### § 25

#### Aree d'esame della Parte II

La Parte II dell'esame finale verterà sulle seguenti aree d'esame:

1. "Gestione delle merci, acquisti e calcolo dei costi",
2. "Revenue Management, marketing e gestione commerciale",
3. "Gestione delle risorse umane" ed
4. "Educazione economica e sociale".

### § 26

#### Area d'esame

##### "Gestione delle merci, acquisti e calcolo dei costi"

(1) Nell'area d'esame "Gestione delle merci, acquisti e calcolo dei costi" il candidato dovrà dimostrare di essere in grado di

1. differenziare tra scorte target e scorte effettive, nonché identificare il fabbisogno di merci e le fonti di approvvigionamento,
2. confrontare diverse offerte in termini di quantità, qualità, sostenibilità e condizioni di fornitura e verificare i termini di consegna richiesti in relazione alla capacità di stoccaggio,
3. dare istruzioni per la gestione e lo stoccaggio degli ordini,
4. elaborare e valutare gli indicatori di magazzino sulla base dell'inventario e proporre miglioramenti per l'economicità,
5. calcolare i prezzi per vivande, bevande ed eventi e stabilire i prezzi di vendita e
6. valutare l'economicità degli eventi.

(2) Le prove dovranno avere attinenza alla pratica professionale. Il candidato dovrà elaborare le prove per iscritto.

(3) La durata dell'esame è di 90 minuti.

#### § 27

##### **Area d'esame "Revenue Management, marketing e gestione commerciale"**

(1) Nell'area d'esame "Revenue Management, marketing e gestione commerciale" il candidato dovrà dimostrare di essere in grado di

1. identificare e valutare gli indicatori economico-aziendali per trarne conclusioni,
2. eseguire e valutare analisi di mercato e comparazioni con i concorrenti per trarne conclusioni,
3. interpretare gli effetti dei canali di vendita diretti e indiretti sulla gestione dell'utilizzo e suggerire misure per l'ottimizzazione dell'utilizzo,
4. valutare l'economicità e la sostenibilità dei processi aziendali e proporre miglioramenti,
5. comprendere le operazioni commerciali ed elaborare le transazioni di pagamento,
6. mostrare le norme giuridiche per l'archiviazione dei dati,
7. valutare le misure di marketing sulla base delle analisi costi/benefici e suggerire opportune misure di comunicazione interna ed esterna e
8. distinguere i metodi di valutazione della soddisfazione della clientela o valutare i risultati dei rilevamenti.

(2) Le prove dovranno avere attinenza alla pratica professionale. Il candidato dovrà elaborare le prove per iscritto.

(3) La durata dell'esame è di 120 minuti.

#### § 28

##### **Area d'esame "Gestione delle risorse umane"**

(1) Nell'area d'esame "Gestione delle risorse umane" il candidato dovrà dimostrare di essere in grado di

1. comprendere i compiti tipici della mansione, indicare e motivare le procedure, così come analizzare i problemi, indicare e motivare soluzioni,
2. utilizzare le norme giuridiche di diritto sociale e del lavoro,
3. predisporre e trasmettere dati e informazioni tenendo conto dei processi di organizzazione dell'ufficio,
4. agire in team e interfacciarsi con orientamento alla qualità e ai processi, e
5. comunicare e motivare i colleghi in modo consono.

(2) L'attestazione ai sensi del comma 1 dovrà essere basata su un minimo di due e un massimo di tre delle attività seguenti:

1. elaborazione di processi relativamente alla pianificazione del fabbisogno di personale, ricerca e motivazione dei rapporti di lavoro,
2. pianificazione e svolgimento dei colloqui annuali e valutazioni del personale,
3. svolgimento di mansioni di sviluppo del personale, inserimento, istruzione, guida o formazione dei colleghi,
4. elaborazione dei processi relativamente ai servizi al

personale, all'amministrazione o al controlling del personale o

5. elaborazione dei processi relativamente alla fine dei rapporti di lavoro.

(3) Il candidato sarà sottoposto a un colloquio specialistico su un caso pratico. Il colloquio specialistico su un caso pratico avrà una durata massima di 20 minuti.

(4) La base per il colloquio specialistico su un caso pratico è un compito pratico a scelta del candidato tra i due che gli verranno proposti dalla commissione d'esame subito prima di tale colloquio. I compiti pratici riguardano un minimo di due e un massimo di tre attività diverse ai sensi del comma 2. Al candidato dovranno essere concessi 15 minuti di tempo per prepararsi al colloquio specialistico su un caso pratico.

(5) Il colloquio inizia con l'esposizione da parte del candidato del compito pratico da lui elaborato e della soluzione adottata. A partire dal compito pratico, la commissione d'esame sviluppa il colloquio specialistico su un caso pratico in modo tale da attestare l'adempimento dei requisiti indicati nel comma 1.

(6) Sarà valutata esclusivamente la prestazione fornita dal candidato durante il colloquio specialistico su un caso pratico.

#### § 29

##### **Area d'esame "Educazione economica e sociale"**

(1) Nell'area d'esame "Educazione economica e sociale", il candidato deve dimostrare di essere in grado di esporre e valutare nessi generali di ambito economico e sociale della professione e del mondo del lavoro.

(2) Le prove dovranno avere attinenza alla pratica professionale. Il candidato dovrà elaborare le prove per iscritto.

(3) La durata dell'esame è di 60 minuti.

#### § 30

##### **Ponderazione delle aree d'esame e requisiti per il superamento dell'esame finale**

(1) Le valutazioni delle singole aree d'esame avranno il seguente peso:

- |  |       |
|--|-------|
| 1. "Mansioni al reparto ricevimento e offerte gastronomiche" | 25%,  |
| 2. "Gestione delle merci, acquisti e calcolo dei costi"      | 15%,  |
| 3. "Revenue-Management, marketing e gestione commerciale"    | 25%,  |
| 4. "Gestione delle risorse umane"                            | 25% e |
| 5. "Educazione economica e sociale"                          | 10%.  |

(2) L'esame finale si considera superato quando le prove d'esame – tenendo anche in considerazione un esame complementare orale ai sensi del § 31 – sono state valutate come segue:

1. il giudizio complessivo della Parte I e della Parte II è come minimo "sufficiente",
2. il giudizio della Parte II è come minimo "sufficiente",
3. in almeno tre aree d'esame della Parte II come minimo "sufficiente" e

4. mai “insufficiente” in nessuna area d’esame della Parte II.

Il superamento dell’esame sarà sancito con delibera ai sensi del § 42, comma 1, n° 3 della Legge sulla formazione professionale.

### § 31

#### Esame complementare orale

(1) Il candidato potrà richiedere di sostenere un esame complementare orale in un’area d’esame.

(2) La richiesta dovrà essere accolta,

1. se presentata per una delle aree d’esame seguenti:
  - a) “Gestione delle merci, acquisti e calcolo dei costi”,
  - b) “Revenue Management, marketing e gestione commerciale” oppure
  - c) “Educazione economica e sociale”,
2. se la valutazione riportata nell’area d’esame in questione è inferiore a “sufficiente” e
3. se l’esame complementare orale può essere decisivo per il superamento dell’esame finale

L’esame complementare orale potrà vertere solo su un’unica area d’esame.

(3) L’esame complementare orale avrà una durata di 15 minuti.

(4) Ai fini della determinazione del voto complessivo dell’area d’esame, il voto conseguito fino a quel momento e il voto dell’esame complementare orale avranno un peso di 2:1.

### Sottosezione 2

#### Qualifica aggiuntiva “Bar e vini”

### § 32

#### Contenuti della qualifica aggiuntiva

(1) Oltre al profilo della formazione professionale descritto nel § 6, è possibile concordare la formazione per la qualifica aggiuntiva “Bar e vini”.

(2) La qualifica aggiuntiva ha come oggetto le abilità, conoscenze e capacità indicate all’Allegato 3.

### § 33

#### Esame di qualifica aggiuntiva

(1) La qualifica aggiuntiva viene valutata su richiesta dell’apprendista nel caso in cui questi ritenga di aver assimilato le abilità, conoscenze e capacità necessarie. L’esame si svolgerà nello stesso periodo di tempo della Parte II dell’esame finale come esame separato.

(2) L’esame di qualifica aggiuntiva riguarda le abilità, conoscenze e capacità indicate all’Allegato 3.

(3) Nell’esame di qualifica aggiuntiva il candidato dovrà dimostrare di essere in grado di

1. organizzare le operazioni al bar,
2. conservare correttamente le bevande in base alla temperatura di servizio consigliata,
3. controllare le scorte,
4. elaborare offerte di bevande in modo adeguato all’occasione,
5. consigliare bevande e indicarne la provenienza, gli

ingredienti, l’origine e il gusto, così come utilizzare termini specifici del lessico del bar,

6. calcolare i cocktail in base alla ricetta data, quindi prepararli, guarnirli e servirli correttamente,
7. servire correttamente i vini e
8. comunicare con la clientela in modo consono alla situazione.

(4) Per l’attestazione ai sensi del comma 3, il candidato deve preparare due campioni di lavoro. Il candidato deve

1. nel primo campione di lavoro, calcolare, preparare e decorare tre cocktail in base alle ricette fornite, rispettando i tre procedimenti di preparazione - shake, stir e build - e con guarnizioni adeguate e
2. nel secondo campione di lavoro, degustare due vini o alcolici selezionati dalla commissione d’esame, servirli nei bicchieri adatti e fornire spiegazioni sulla selezione di bevande tenendo a mente la clientela; al candidato saranno messe a disposizione bottiglie dotate di etichetta completa.

Dopo la preparazione dei campioni, si svolgerà un colloquio specialistico con il candidato riguardante i campioni di lavoro.

(5) La durata complessiva dell’esame è di 60 minuti. Il colloquio specialistico riferito al compito assegnato avrà una durata massima di 15 minuti.

(6) L’esame di qualifica aggiuntiva si considera superato quando la prova sia stata valutata come minimo “sufficiente”.

**Allegato 1**

(al § 4, comma 1)

Piano formativo quadro  
per la formazione professionale del profilo di tecnico  
alberghiero/tecnica alberghiera

**Sezione A: abilità, conoscenze e capacità proprie del profilo professionale**

N° progressivo	Elementi del profilo professionale	Abilità, conoscenze e capacità	Parametri temporali indicativi, in settimane, nel periodo	
			dal 1° al 18° mese	dal 19° al 36° mese
1	2	3	4	
1	Interazione con clientela e membri del team, riflessione del proprio ruolo in azienda, impostazione dell'esperienza del cliente come operatore/operatrice della struttura ospitante (§ 5, comma 2, n° 1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Impostare il proprio aspetto e comportamento in modo consono all'azienda e motivarne gli effetti</li> <li>b) Nella comunicazione di quanto accade in azienda, soprattutto sui mezzi digitali, rispettare le disposizioni aziendali e le prescrizioni normative</li> <li>c) Tenere in considerazione mansioni, autorizzazioni e responsabilità nell'ambito della struttura organizzativa e dell'organizzazione dei flussi di lavoro</li> <li>d) Riflettere sul comportamento nei confronti degli altri membri del team, soprattutto colleghi e colleghe, ma anche i superiori, mostrare spirito di squadra, ricevere e riflettere sui feedback e fornire feedback costruttivi</li> <li>e) Individuare le cause dei conflitti e dei problemi di comunicazione, nonché contribuire alla loro risoluzione; individuare i potenziali di conflitto ed evitare i conflitti</li> <li>f) Riflettere sul comportamento e sul ruolo nei confronti della clientela e mantenere una condotta orientata alle esigenze di quest'ultima; condurre il colloquio tenendo in mente la clientela e l'azienda, utilizzando forme di comunicazione verbale e non verbale</li> <li>g) Accogliere la clientela e identificare i suoi desideri e aspettative relativamente a consulenza, assistenza e servizi, verificare la soddisfazione di desideri e aspettative</li> <li>h) Assistere la clientela, informarla e consigliarla sull'offerta di servizi e prodotti, tenendo in considerazione le necessità individuali e culturali, soprattutto le particolarità legate alla clientela diversamente abile</li> <li>i) Ricevere, classificare e reagire in modo adeguato a comunicazioni e incarichi</li> <li>j) Ricevere, classificare e reagire alle reazioni della clientela, in particolare ai reclami, in modo adeguato alla situazione e conformemente alle direttive aziendali</li> <li>k) Fornire semplici informazioni in una lingua straniera</li> </ul>	6	
2	Accettazione e stoccaggio delle merci (§ 5, co. 2, n° 2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Controllare le scorte secondo criteri di quantità e qualità, documentare differenze tra scorte target e scorte effettive e introdurre misure correttive conformi, collaborare all'inventario e agli ordini</li> <li>b) Eseguire l'accettazione delle merci, associare le bolle di consegna agli ordini e, sulla base della conferma d'ordine e della bolla di consegna, controllare peso, quantità, qualità ed eventuali difetti visibili della merce; in caso di scostamenti introdurre misure correttive conformi</li> </ul>		

N°. pro gre ssi vo	Elementi del profilo professionale	Abilità, conoscenze e capacità	Parametri temporali indicativi, in settimane, nel periodo	
			dal 1° al 18° mese	dal 19° al 36° mese
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>c) Controllare le merci rispettando i principi igienici e le prescrizioni normative, nonché le direttive aziendali, soprattutto riguardo al mantenimento della catena del freddo e alla conservazione, anche con l'ausilio di strumenti tecnici; in caso di scostamenti introdurre misure correttive conformi</li> <li>d) Documentare l'accettazione delle merci, così come l'accettazione e il reso degli imballaggi e della merce trasportata</li> <li>e) Stoccare le merci in modo da preservarne il valore, rispettando i requisiti necessari e applicando le direttive aziendali</li> <li>f) Rispettare le norme relative alla tutela sul lavoro, alla sicurezza e all'igiene in magazzino, controllare e pulire il magazzino conformemente alle direttive aziendali</li> </ul>	6	
3	Svolgimento delle mansioni di base in cucina o in produzione (§ 5, co. 2, n° 3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Comprendere le mansioni da svolgere</li> <li>b) Selezionare la tipologia e la quantità di alimenti corrispondente ai fabbisogni, tenendo in considerazione l'offerta aziendale di piatti e vivande</li> <li>c) Pianificare le fasi di lavoro a livello temporale e organizzativo</li> <li>d) Utilizzare, pulire e avere cura di apparecchi, macchine e beni di consumo in modo sicuro, economico e sostenibile; verificare il funzionamento di apparecchi, macchine e beni di consumo, individuare i malfunzionamenti e introdurre misure correttive conformi</li> <li>e) Preparare l'area di lavoro tenendo in considerazione le necessità igieniche ed ergonomiche</li> <li>f) Predisporre gli alimenti e verificarne qualità, possibilità di utilizzo e allergeni</li> <li>g) Preparare semplici piatti o vivande, caratteristici dell'azienda, seguendo le ricette, utilizzando anche prodotti preconfezionati, impiegando le tecniche di lavoro e rispettando i regimi alimentari, le norme igieniche, l'economicità ed evitando lo spreco di alimenti</li> <li>h) Porzionare e guarnire piatti e vivande conformemente alle direttive e collaborare alla presentazione dei prodotti</li> <li>i) Stoccare correttamente gli alimenti rispettando gli standard igienici, verificare altre possibilità di riuso o smaltire</li> <li>j) Controllare, valutare e ottimizzare i propri risultati di lavoro</li> </ul>	6	
4	Svolgimento delle mansioni di base di Housekeeping (§ 5, co. 2, n° 4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Indicare il significato dell'impostazione, della cura e della pulizia degli spazi destinati alla clientela, in particolare le camere, relativamente all'esperienza della clientela</li> <li>b) Indicare il significato dell'impostazione, della cura e della pulizia dei locali di servizio</li> </ul>		

N°. pro gre ssi vo	Elementi del profilo professionale	Abilità, conoscenze e capacità	Parametri temporali indicativi, in settimane, nel periodo	
			dal 1° al 18° mese	dal 19° al 36° mese
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>c) Eseguire, verificare e documentare le misure di pulizia, disinfezione e cura negli spazi destinati alla clientela, in particolare nelle camere, e nei locali di servizio, tenendo conto degli aspetti legati alla sostenibilità</li> <li>d) Contribuire alla riduzione di produzione di rifiuti ed eseguire correttamente lo smaltimento dei rifiuti rispettando le norme igieniche e gli aspetti ambientali</li> <li>e) Controllare gli spazi destinati alla clientela, soprattutto le camere, e i locali di servizio relativamente a uso e sicurezza, identificare il bisogno di riparazioni e sostituzioni e adottare misure conformi</li> <li>f) Verificare che la biancheria sia utilizzabile e selezionare prodotti e tecniche adatti alla pulizia e alla cura, tenendo conto in particolare del mantenimento del valore, dell'igiene e dell'uso oculato delle risorse</li> <li>g) Selezionare in modo adeguato all'occasione gli oggetti d'uso aziendali, in particolare stoviglie, posate e bicchieri, metterli a disposizione in quantità adeguata e provvedere a pulizia e cura corrette</li> </ul>	10	
5	Svolgimento delle mansioni di base di servizio (§ 5, co. 2, n° 5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Preparare l'area di lavoro in modo adeguato all'occasione in base al piano del giorno e agli accordi di servizio, mettere a disposizione i beni strumentali necessari</li> <li>b) Verificare la commerciabilità dei prodotti</li> <li>c) Servire bevande alcoliche e non alcoliche, preparare tisane e bevande calde conformemente alle direttive aziendali</li> <li>d) Eseguire attività di servizio e sgombero per piatti o vivande e bevande utilizzando le conoscenze relative ai prodotti, i metodi di servizio e la forma di servizio aziendale</li> <li>e) Utilizzare il sistema di cassa aziendale e collaborare alla contabilità di cassa</li> </ul>	10	
6	Svolgimento di mansioni al reparto ricevimento (§ 5, co. 2, n° 6)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pianificare le fasi di lavoro per il check-in e il check-out ed eseguire le attività di preparazione del cambio turno</li> <li>b) Svolgere le operazioni di check-in, in particolare accogliere e salutare la clientela, verificare le prenotazioni, chiarire le modalità di prenotazione e pagamento conformemente alle direttive aziendali, consentire l'accesso alle camere</li> <li>c) Rispettare le prescrizioni anagrafiche e fiscali, tenendo in considerazione la protezione dei dati</li> <li>d) Fornire consulenza alla clientela in merito ai servizi offerti dall'azienda e offrire ulteriori servizi e prodotti, anche in una lingua straniera</li> <li>e) Evadere gli ordini della clientela e coordinarsi con altri reparti aziendali o imprese esterne</li> </ul>	15	

N° progressivo	Elementi del profilo professionale	Abilità, conoscenze e capacità	Parametri temporali indicativi, in settimane, nel periodo	
			dal 1° al 18° mese	dal 19° al 36° mese
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>f) Ricevere le richieste di clienti, membri del team e soggetti esterni ed inoltrarle ai reparti competenti</li> <li>g) Eseguire il check-out, in particolare concordare con la clientela le prestazioni accessorie fornite per il check-out e inserirle nella fattura</li> <li>h) Verificare, illustrare, emettere e incassare le fatture della clientela, tenendo in considerazione le diverse modalità di pagamento</li> </ul>		
7	Vendita di pernottamenti e servizi, attività di prenotazione (§ 5, co. 2, n° 7)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informarsi sulle necessità individuali della clientela, illustrare alla clientela la dotazione e le caratteristiche delle camere dell'azienda alberghiera e le relative categorie, formulare consigli relativi all'azienda</li> <li>b) Fornire informazioni su prezzi, offerte e sulle tasse locali legate al soggiorno</li> <li>c) Raccogliere ed eseguire le prenotazioni delle camere in base alla disponibilità e alla formazione dei prezzi prevista</li> <li>d) Informare la clientela sulle strutture aziendali, sulla dotazione aziendale delle camere e sulle offerte in loco</li> <li>e) Offrire servizi e confermare i servizi concordati</li> <li>f) Chiedere e registrare la forma di pagamento desiderata e comunicarla ai reparti interessati</li> <li>g) Documentare i risultati dei colloqui di consulenza e vendita, delle esigenze della clientela individuate, in particolare dei gruppi, e concordarne l'implementazione con gli altri reparti</li> <li>h) Ricevere ed elaborare modifiche di prenotazione e cancellazioni delle camere, così come altri servizi conformemente alle direttive aziendali</li> <li>i) Utilizzare il sistema aziendale dell'albergo</li> </ul>	15	
8	Comunicazione con la clientela e gestione dei reclami (§ 5, co. 2, n° 8)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Impostare la comunicazione con la clientela in modo che sia incentrata sui gruppi target, orientata alla vendita e consona alla situazione</li> <li>b) Ricevere il feedback della clientela, soprattutto i reclami, in colloqui di persona ed evidenziare soluzioni in conformità agli standard aziendali</li> <li>c) Utilizzare i canali di informazione e comunicazione, soprattutto i mezzi digitali, per comunicare con la clientela</li> <li>d) Utilizzare tecniche di comunicazione e di vendita nei colloqui di consulenza e vendita</li> <li>e) Avere cura della banca dati della clientela utilizzando tecnologie di informazione e comunicazione</li> <li>f) Richiedere e ricevere il feedback della clientela utilizzando canali diversi, elaborarlo e reagire conformemente alle direttive aziendali</li> <li>g) Informare i reparti aziendali interessati dal feedback della clientela e, in particolare, sensibilizzare riguardo a lamentele e reclami</li> </ul>	6	

N° progressivo	Elementi del profilo professionale	Abilità, conoscenze e capacità	Parametri temporali indicativi, in settimane, nel periodo	
			dal 1° al 18° mese	dal 19° al 36° mese
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>h) Verificare l'efficacia delle soluzioni volte alla soddisfazione della clientela e collaborare all'elaborazione di miglioramenti</li> <li>i) Riflettere sul proprio comportamento come contributo alla soddisfazione e alla fidelizzazione della clientela, quindi trarre conclusioni</li> </ul>		
9	Organizzazione del reparto ricevimento e prenotazioni (§ 5, co. 2, n° 9)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pianificare, coordinare e concordare con altri reparti le attività di prenotazione e ricevimento relative al proprio reparto</li> <li>b) Preparazione e follow-up del passaggio di consegne del cambio turno</li> <li>c) Impostare il sistema di archiviazione, in particolare per i moduli di registrazione e gli elenchi dei clienti alloggiati, e averne cura tenendo in considerazione i termini di archiviazione e conservazione</li> <li>d) Controllare le prenotazioni, creare la panoramica delle prenotazioni e confrontarla con i canali di prenotazione esterni, preparare gli arrivi dei gruppi e organizzare i processi di lavoro in accordo con i reparti interessati</li> <li>e) Pianificare i soggiorni della clientela sulla base dei risultati dei colloqui di consulenza e di vendita e tenendo in considerazione le informazioni degli schedari della clientela</li> <li>f) Sviluppare e utilizzare liste di controllo relative ai processi di lavoro al reparto ricevimento e alle prenotazioni</li> <li>g) Verificare i processi di pagamento, preparare la documentazione contabile tenendo in considerazione le attestazioni di pagamento interne e verificare la copertura dei costi</li> <li>h) Verificare i conteggi di commissioni e provvigioni, in caso di discordanze avviare misure adeguate</li> <li>i) Eseguire e controllare la "chiusura giornaliera"</li> <li>j) Stabilire e avere cura dei contatti con partner di cooperazione interni ed esterni, impostare i processi di cooperazione</li> </ul>		8
10	Svolgimento di mansioni di Housekeeping Management (§ 5, co. 2, n° 10)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pianificare i processi lavorativi nell'ambito dell'Housekeeping tenendo in considerazione i desideri della clientela, le strutture aziendali e le tempistiche</li> <li>b) Dirigere i processi di lavoro tenendo in considerazione le condizioni aziendali, l'impiego di personale interno o esterno e gli aspetti economici e ambientali</li> <li>c) Creare piani di pulizia e liste di controllo, in particolare per le camere della clientela, gli spazi comuni e i locali di servizio, tenendo in considerazione gli intervalli di pulizia, gli aspetti igienici rilevanti e le prescrizioni normative</li> <li>d) Selezionare i procedimenti di pulizia, disinfezione e cura, tenendo conto in particolare del mantenimento del valore, dell'igiene e della conservazione delle risorse</li> </ul>		

N° progressivo	Elementi del profilo professionale	Abilità, conoscenze e capacità	Parametri temporali indicativi, in settimane, nel periodo	
			dal 1° al 18° mese	dal 19° al 36° mese
1	2	3	4	
		<p>e) Selezionare, applicare e utilizzare soluzioni di pulizia e disinfezione, in particolare tendo conto degli effetti a livello ambientale e delle implicazioni per la salute</p> <p>f) Collaborare alla preparazione e alla somministrazione di formazioni sulle tematiche di igiene, sicurezza sul lavoro e tutela della salute</p> <p>g) Identificare situazioni e aree critiche da un punto di vista igienico e collaborare allo sviluppo del concetto di igiene aziendale</p> <p>h) Organizzare, controllare e documentare la pulizia delle camere della clientela, degli spazi comuni e dei locali di servizio</p> <p>i) Coordinare l'assegnazione e le dotazioni delle camere in accordo con i reparti interessati, tenendo conto dei numeri in entrata e in uscita del giorno e di esigenze particolari della clientela</p> <p>j) Organizzare pulizia, stoccaggio e logistica dei prodotti tessili aziendali in base alle previsioni di occupazione delle camere e controllarne l'attuazione</p> <p>k) Identificare i bisogni di approvvigionamento dei beni strumentali e collaborare alla selezione e all'ordine di tali beni, tenendo in considerazione qualità e sostenibilità</p> <p>l) Controllare lo stato di apparecchi, macchine e beni di consumo, predisporre la manutenzione di apparecchi e macchine, così come la riparazione dei beni di consumo, coordinare la manutenzione di apparecchi e macchine</p> <p>m) Identificare opportunità per il miglioramento dei processi e dei risultati di lavoro, in particolare per quanto riguarda un uso oculato delle risorse, la riduzione degli sprechi, la sicurezza sul lavoro e la tutela dell'ambiente e della salute, nonché ottimizzare i processi lavorativi.</p>		10
11	Svolgimento di mansioni di Food and Beverage Management (§ 5, co. 2, n° 11)	<p>a) Compilare prospetti di occupazione delle camere per le offerte gastronomiche, in particolare la colazione, come base per la preparazione di merci e beni strumentali economica e corrispondente ai fabbisogni, così come per la pianificazione dell'impiego del personale</p> <p>b) Identificare i bisogni di approvvigionamento di alimenti e beni strumentali e collaborare alla selezione e all'ordine di tali alimenti e beni, tenendo in considerazione qualità e sostenibilità, in particolare la tipicità, la stagionalità, il trasporto e l'imballaggio</p> <p>c) Calcolare l'utilizzo dei prodotti, analizzare l'offerta di vivande e collaborare allo sviluppo e all'ottimizzazione di offerte gastronomiche, alla creazione di carte delle vivande e delle bevande e al calcolo dei prezzi</p> <p>d) Predisporre, controllare e documentare la preparazione di merci e beni strumentali corrispondente ai fabbisogni</p>		10

N° progressivo	Elementi del profilo professionale	Abilità, conoscenze e capacità	Parametri temporali indicativi, in settimane, nel periodo	
			dal 1° al 18° mese	dal 19° al 36° mese
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>e) Organizzare e controllare lo stoccaggio e la logistica di alimenti e beni strumentali in base alle previsioni di occupazione delle camere</li> <li>f) Preparare la cassa di servizio, gestire l'amministrazione e la cura di articoli e prezzi</li> <li>g) Eseguire la chiusura e controllare la cassa di servizio, valutare il resoconto di cassa</li> <li>h) Coordinare i controlli delle scorte merci per i reparti dedicati alla gastronomia, analizzare i risultati dei controlli delle scorte e proporre consigli per ottimizzare le scorte</li> <li>i) Preparare gli inventari dei beni strumentali</li> <li>j) Gestire l'esperienza della clientela nel reparto Food and Beverage in qualità di operatore/operatrice della struttura ospitante in modo consono alla situazione e rappresentare l'azienda</li> </ul>		
12	Attuazione delle strategie aziendali di Channel Management e Revenue Management (§ 5, co. 2, n° 12)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Distinguere i canali di vendita dell'azienda di formazione, associare i gruppi target e classificare il loro uso ai fini del successo aziendale</li> <li>b) Utilizzare i canali e le piattaforme di vendita impiegate dall'azienda per gestire le prenotazioni di camere ed eventi tenendo conto delle capacità</li> <li>c) Utilizzare le categorie del sistema di prezzi aziendale, anche servendosi dei canali di vendita connessi, e valutare l'effetto economico</li> <li>d) Osservare la disponibilità di camere libere e aumentarne lo sfruttamento in base allo sviluppo dell'occupazione e conformemente alle direttive aziendali</li> <li>e) Utilizzare gli strumenti di comparazione dei mercati e gli indicatori aziendali nell'ambito del Revenue Management e valutare le offerte della concorrenza in accordo con i reparti aziendali interessati</li> </ul>		12
13	Attuazione di misure di promozione delle vendite e di marketing (§ 5, co. 2, n° 13)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Collaborare alla programmazione ed attuazione di analisi di mercato, nonché documentarne i relativi risultati</li> <li>b) Collaborare allo sviluppo di misure per incentivare le vendite e le azioni promozionali, pianificarne e coordinarne lo svolgimento</li> <li>c) Pianificare, attuare e valutare misure per aumentare la fidelizzazione della clientela</li> <li>d) Distinguere tra materiali e mezzi promozionali e utilizzarli conformemente alle direttive aziendali per promuovere l'azienda in modo adeguato al gruppo target</li> <li>e) Collaborare allo sviluppo e alla realizzazione di materiali promozionali e informativi, di produzione interna o esterna, rivolti alla clientela e ai membri del team, tenendo in considerazione le direttive aziendali e garantendo l'attualità dei contenuti</li> </ul>		12

N° progressivo	Elementi del profilo professionale	Abilità, conoscenze e capacità	Parametri temporali indicativi, in settimane, nel periodo	
			dal 1° al 18° mese	dal 19° al 36° mese
1	2	3	4	
		<p>f) Comunicare alla clientela e al pubblico le misure aziendali relative alla gestione sostenibile, continuare a svilupparle e proporre possibilità di collaborazione per la clientela</p> <p>g) Eseguire, documentare e valutare controlli sulla riuscita delle promozioni e proporre miglioramenti</p>		
14	Vendita, organizzazione e svolgimento di eventi (§ 5, co. 2, n° 14)	<p>a) Distinguere le offerte di eventi aziendali e collaborare alla preparazione e all'esecuzione di colloqui di consulenza e vendita</p> <p>b) Creare offerte, contratti e programmi di svolgimento per eventi utilizzando il sistema aziendale dell'hotel, comunicare i risultati alle persone interessate e inserire le fatture nel sistema di cassa</p> <p>c) Svolgere gli eventi in azienda collaborando con i reparti interessati e sulla base dei programmi di svolgimento creati, mettere a disposizione e preparare i locali</p> <p>d) Concordare lo svolgimento di preparazione, esecuzione e follow-up degli eventi con i reparti interessati e sovrintendere agli eventi, anche in una lingua straniera</p> <p>e) Collaborare all'esecuzione e al follow-up dei colloqui finali</p> <p>f) Valutare lo svolgimento dell'evento e trarne conclusioni per gli eventi futuri</p>		10
15	Impostazione di processi di organizzazione dell'ufficio (§ 5, co. 2, n° 15)	<p>a) Selezionare e utilizzare le applicazioni da ufficio aziendali in base all'attività, soprattutto per fogli di calcolo, presentazioni, elaborazione di testi, archiviazione di file e comunicazioni</p> <p>b) Ricevere, elaborare e inoltrare la posta interna, esterna e la corrispondenza in formato elettronico tenendo in considerazione le direttive aziendali in materia di protezione e sicurezza dei dati, in particolare riguardo la sicurezza informatica</p> <p>c) Elaborare, salvare e mettere a disposizione dati e informazioni in forma adeguata per le aree di lavoro</p> <p>d) Utilizzare i materiali e la dotazione dell'ufficio tenendo in considerazione gli aspetti ambientali ed economici</p> <p>e) Impostare e utilizzare sistemi di organizzazione e archiviazione digitali o analogici, averne cura tenendo in considerazione i termini di conservazione e proporre miglioramenti</p> <p>f) Eseguire la preparazione e il follow-up delle riunioni conformemente alle direttive materiali e temporali, quindi documentarne i risultati</p> <p>g) Gestire la corrispondenza interna ed esterna conformemente alle direttive aziendali, anche con l'utilizzo di informazioni in lingua straniera</p>		4

N° progressivo	Elementi del profilo professionale	Abilità, conoscenze e capacità	Parametri temporali indicativi, in settimane, nel periodo	
			dal 1° al 18° mese	dal 19° al 36° mese
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>h) Elaborare la ricezione e l'invio delle fatture</li> <li>i) Pianificare, eseguire, analizzare e perfezionare sistematicamente il proprio lavoro utilizzando i mezzi di lavoro e di organizzazione aziendale</li> </ul>		
16	Gestione orientata alla qualità e ai processi nel team e nelle interazioni (§ 5, co. 2, n° 16)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Tenere conto dell'attuazione degli obiettivi e dei valori aziendali nei processi di lavoro, in particolare nei rapporti con la clientela, i colleghi, le colleghe e i fornitori</li> <li>b) Sviluppare valori propri relativi alla sostenibilità sociale, ambientale ed economica e allinearli agli obiettivi aziendali, identificare i dilemmi a livello decisionale e proporre miglioramenti per implementare una gestione sostenibile</li> <li>c) Implementare gli standard di qualità di settore e aziendali tenendo in considerazione gli aspetti sociali, ambientali ed economici</li> <li>d) Classificare e utilizzare nel team i processi aziendali, tenendo conto del flusso di informazioni e degli iter decisionali, prendere in considerazione l'inclusione nel processo di lavoro</li> <li>e) Collaborare alla creazione e all'ottimizzazione degli strumenti organizzativi del reparto, in particolare liste di controllo, e utilizzarli per il controllo qualità</li> <li>f) Tenere conto del nesso tra qualità, soddisfazione della clientela e successo aziendale durante i processi decisionali e di gestione</li> <li>g) Eseguire le attività lavorative con un orientamento economico, alla clientela e all'azienda, contribuire al successo aziendale con il proprio comportamento e riflettere sul proprio operato</li> <li>h) Riflettere sulle funzioni e le attività delle singole aree di lavoro come parte di un processo collaborativo e riflettere sul significato delle singole aree di lavoro per le mansioni a monte e a valle e per il valore aggiunto dell'azienda</li> </ul>		6
17	Guida e direzione dei colleghi (§ 5, co. 2, n° 17)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Adattarsi alle diverse personalità all'interno del team tenendo conto della diversità e delle dinamiche di gruppo e fornire feedback costruttivi</li> <li>b) Gestire e motivare i colleghi con spirito di squadra e orientamento alla mansione, riflettere sui loro risultati lavorativi</li> <li>c) Comunicare ai colleghi riconoscimento e apprezzamento e riflettere sugli effetti del proprio comportamento sui colleghi, sulle colleghe e sugli altri membri del team</li> <li>d) Creare i piani di servizio conformemente alle direttive aziendali e normative, nonché documentare i tempi di lavoro</li> </ul>		6

N° progressivo	Elementi del profilo professionale	Abilità, conoscenze e capacità	Parametri temporali indicativi, in settimane, nel periodo	
			dal 1° al 18° mese	dal 19° al 36° mese
1	2	3	4	
		e) Collaborare alla pianificazione, all'esecuzione e al follow-up dei colloqui annuali con i colleghi f) Collaborare a misure per lo sviluppo del personale g) Informare e istruire nella gestione di macchine, apparecchi e beni strumentali h) Individuare i bisogni di formazione e corsi obbligatori, in particolare sulla protezione dalle infezioni e sulla sicurezza sul lavoro, nonché avviare misure adeguate i) Sensibilizzare i membri del team a un operato sostenibile		

**Sezione B: abilità, conoscenze e capacità trasversali integrate nel profilo**

N° progressivo	Elementi del profilo professionale	Abilità, conoscenze e capacità	Periodo temporale
1	2	3	4
1	Organizzazione dell'azienda di formazione, istruzione e formazione professionale nonché diritto del lavoro e della contrattazione collettiva (§ 5, co. 3, n° 1)	a) Illustrare la struttura e i principali processi lavorativi e di impresa dell'azienda di formazione b) Illustrare diritti e doveri contenuti nel contratto di formazione, nonché la durata e la conclusione del rapporto di formazione, descrivere i compiti dei soggetti partecipanti al sistema di formazione professionale duale c) Illustrare il significato, la funzione e i contenuti del Regolamento della formazione e del piano formativo aziendale, nonché contribuire alla loro implementazione d) Illustrare le prescrizioni normative vigenti per l'azienda di formazione in materia di diritto del lavoro e sociale, diritto delle retribuzioni e della partecipazione aziendale e) Illustrare fondamenti, mansioni e metodi di lavoro degli organi relativi all'ordinamento societario o alla rappresentanza del personale dell'azienda di formazione f) Illustrare i rapporti tra l'azienda di formazione e i suoi dipendenti con le associazioni imprenditoriali e i sindacati g) Illustrare le voci della propria busta paga h) Illustrare i principi essenziali dei contratti di lavoro i) Illustrare le possibilità di avanzamento e sviluppo professionale	
2	Sicurezza e salute sul lavoro (§ 5, co. 3, n° 2)	a) Conoscere diritti e doveri derivanti dalle disposizioni di tutela del lavoro e prevenzione degli infortuni relative alla professione, nonché mettere in pratica le relative prescrizioni b) Verificare e valutare i rischi per la sicurezza e la salute sul posto di lavoro e sul tragitto casa-lavoro	

N° progressivo	Elementi del profilo professionale	Abilità, conoscenze e capacità	Periodo temporale
1	2	3	4
		<ul style="list-style-type: none"> <li>c) Illustrare come lavorare in modo sicuro e senza danni per la salute</li> <li>d) Adottare misure, anche preventive, a livello tecnico e organizzativo per evitare i pericoli, nonché i carichi fisici e mentali per sé e per le altre persone</li> <li>e) Rispettare e applicare metodi di lavoro ergonomici</li> <li>f) Descrivere i comportamenti da adottare in caso di infortunio e avviare le misure iniziali</li> <li>g) Applicare le disposizioni aziendali per la prevenzione degli incendi, descrivere i comportamenti da adottare in caso di incendio e avviare le misure iniziali per combattere l'incendio</li> </ul>	per tutta la durata della formazione professionale
3	Tutela dell'ambiente e sostenibilità (§ 5, co. 3, n° 3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Individuare le possibilità per evitare danni all'ambiente e alla società, dovuti alle attività aziendali, nel proprio ambito di lavoro, nonché contribuirne allo sviluppo costante</li> <li>b) Nei processi di lavoro e relativamente a prodotti, merci o servizi, utilizzare materiali ed energia con un approccio volto alla sostenibilità a livello economico, ambientale e sociale</li> <li>c) Rispettare i regolamenti aziendali vigenti in materia di protezione dell'ambiente</li> <li>d) Evitare di produrre rifiuti, nonché conferire sostanze e materiali per un riciclaggio o uno smaltimento rispettosi dell'ambiente</li> <li>e) Sviluppare proposte per una gestione sostenibile della propria area di lavoro</li> <li>f) Collaborare rispettando i regolamenti aziendali e comunicare in modo appropriato in funzione dei destinatari ai fini di uno sviluppo sostenibile a livello economico, ambientale e sociale</li> </ul>	
4	Mondo del lavoro digitalizzato (§ 5, comma 3, n° 4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Trattare i dati propri, dell'azienda e di terzi rispettando le prescrizioni in materia di protezione e sicurezza dei dati</li> <li>b) Valutare i rischi connessi all'utilizzo dei mezzi digitali e dei sistemi informatici, rispettare i regolamenti aziendali durante il loro utilizzo</li> <li>c) Comunicare con attenzione alla conservazione delle risorse, in modo appropriato in funzione dei destinatari e in modo efficiente, nonché documentare i risultati della comunicazione</li> <li>d) Individuare i problemi nei processi comunicativi e contribuire alla loro risoluzione</li> <li>e) Ricercare e procurarsi informazioni nelle reti digitali e verificare, valutare e selezionare informazioni, anche provenienti da fonti esterne</li> <li>f) Utilizzare tecniche di apprendimento e di lavoro, così come metodi volti all'autoapprendimento, fare uso dei mezzi di formazione digitale e individuare e implementare le esigenze di formazione continua</li> <li>g) Pianificare, eseguire e realizzare le mansioni insieme ai soggetti interessati, compresi quelli di altre aree di lavoro o reparti, anche utilizzando mezzi digitali</li> <li>h) Praticare una cultura dell'apprezzamento tenendo in considerazione la diversità della società</li> </ul>	

N° progressivo	Elementi del profilo professionale	Abilità, conoscenze e capacità	Parametri temporali indicativi, in settimane, nel periodo	
			dal 1° al 18° mese	dal 19° al 36° mese
1	2	3	4	
5	Adozione di misure d'igiene (§ 5, co. 3, n° 5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Applicare principi e direttive relative all'igiene del personale, aziendale e dei prodotti nonché alla tutela sul lavoro e della salute</li> <li>b) Implementare le prescrizioni normative relative all'igiene e il concetto di igiene aziendale, in particolare il Piano HACCP</li> <li>c) Individuare le infestazioni da parassiti e avviare misure consone</li> <li>d) Stoccare i mezzi di disinfezione e pulizia, selezionarli tenendo conto degli effetti a livello ambientale e utilizzarli con economicità</li> <li>e) Rispettare gli obblighi di denuncia ai sensi del diritto sulla protezione dalle infezioni e i divieti di occupazione</li> </ul>	4	

**Allegato 2**

(al § 4, comma 2)

## Piano formativo quadro

per la formazione professionale del profilo di tecnico/tecnica commerciale della gestione alberghiera

**Sezione A: abilità, conoscenze e capacità proprie del profilo professionale**

N° progressivo	Elementi del profilo professionale	Abilità, conoscenze e capacità	Parametri temporali indicativi, in settimane, nel periodo	
			dal 1° al 18° mese	dal 19° al 36° mese
1	2	3	4	
1	Interazione con clientela e membri del team, riflessione del proprio ruolo in azienda, impostazione dell'esperienza del cliente come operatore/operatrice della struttura ospitante (§ 6, co. 2, n° 1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Impostare il proprio aspetto e comportamento in modo consoni all'azienda e motivarne gli effetti</li> <li>b) Nella comunicazione di quanto accade in azienda, soprattutto sui mezzi digitali, rispettare le disposizioni aziendali e le prescrizioni normative</li> <li>c) Tenere in considerazione mansioni, autorizzazioni e responsabilità nell'ambito della struttura organizzativa e dell'organizzazione dei flussi di lavoro</li> <li>d) Riflettere sul comportamento nei confronti degli altri membri del team, in particolare colleghi e colleghe, ma anche i superiori, mostrare spirito di squadra, ricevere e riflettere sui feedback e fornire feedback costruttivi</li> <li>e) Individuare le cause dei conflitti e dei problemi di comunicazione, nonché contribuire alla loro risoluzione; individuare i potenziali di conflitto ed evitare i conflitti</li> <li>f) Riflettere sul comportamento e sul ruolo nei confronti della clientela e mantenere una condotta orientata alle esigenze di quest'ultima; condurre i colloqui tenendo in mente la clientela e l'azienda, utilizzando forme di comunicazione verbale e non verbale</li> <li>g) Accogliere la clientela e identificare i suoi desideri e aspettative relativamente a consulenza, assistenza e servizi, verificare la soddisfazione di desideri e aspettative</li> <li>h) Assistere la clientela, informarla e consigliarla sull'offerta di servizi e prodotti, tenendo in considerazione le necessità e i desideri individuali e culturali, soprattutto le particolarità legate alla clientela diversamente abile</li> <li>i) Ricevere, classificare e reagire in modo adeguato a comunicazioni e incarichi</li> <li>j) Ricevere, classificare e reagire alle reazioni della clientela, in particolare ai reclami, in modo adeguato alla situazione e conformemente alle direttive aziendali</li> <li>k) Fornire semplici informazioni in una lingua straniera</li> </ul>	6	
2	Accettazione e stoccaggio delle merci (§ 6, co. 2, n° 2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Controllare le scorte secondo criteri di quantità e qualità, documentare differenze tra scorte target e scorte effettive e introdurre misure correttive conformi, collaborare all'inventario e agli ordini</li> <li>b) Eseguire l'accettazione delle merci, associare le bolle di consegna agli ordini e, sulla base della conferma d'ordine e della bolla di consegna, controllare peso, quantità, qualità ed eventuali difetti visibili della merce; in caso di scostamenti avviare misure correttive conformi</li> </ul>		

N° progressivo	Elementi del profilo professionale	Abilità, conoscenze e capacità	Parametri temporali indicativi, in settimane, nel periodo	
			dal 1° al 18° mese	dal 19° al 36° mese
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>c) Controllare le merci rispettando i principi igienici e le prescrizioni normative, nonché le direttive aziendali, soprattutto riguardo al mantenimento della catena del freddo e alla conservazione, anche con l'ausilio di strumenti tecnici; in caso di scostamenti avviare misure correttive conformi</li> <li>d) Documentare l'accettazione delle merci, così come l'accettazione e il reso degli imballaggi e della merce trasportata</li> <li>e) Stoccare le merci in modo da preservarne il valore, secondo i requisiti necessari e applicando le direttive aziendali</li> <li>f) Rispettare le norme relative alla tutela sul lavoro, alla sicurezza e all'igiene in magazzino, controllare e pulire il magazzino conformemente alle direttive aziendali</li> </ul>	6	
3	Svolgimento delle mansioni di base in cucina o in produzione (§ 6, co. 2, n° 3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Comprendere le mansioni da svolgere</li> <li>b) Selezionare la tipologia e la quantità di alimenti corrispondente ai fabbisogni, tenendo in considerazione l'offerta aziendale di piatti e vivande</li> <li>c) Pianificare le fasi di lavoro a livello temporale e organizzativo</li> <li>d) Utilizzare, pulire e avere cura di apparecchi, macchine e beni di consumo in modo sicuro, economico e sostenibile; verificare il funzionamento di apparecchi, macchine e beni di consumo, individuare i malfunzionamenti e introdurre misure correttive conformi</li> <li>e) Preparare l'area di lavoro tenendo in considerazione le necessità igieniche ed ergonomiche</li> <li>f) Preparare gli alimenti e verificarne qualità, possibilità di utilizzo e allergeni</li> <li>g) Preparare semplici piatti o vivande, caratteristici dell'azienda, seguendo le ricette, utilizzando anche prodotti preconfezionati, impiegando le tecniche di lavoro e rispettando i regimi alimentari, le norme igieniche, l'economicità ed evitando lo spreco di alimenti</li> <li>h) Porzionare e guarnire piatti e vivande conformemente alle direttive e collaborare alla presentazione dei prodotti</li> <li>i) Stoccare correttamente gli alimenti rispettando gli standard igienici, verificare altre possibilità di riuso o smaltire</li> <li>j) Controllare, valutare e ottimizzare i propri risultati di lavoro</li> </ul>	6	
4	Svolgimento delle mansioni di base di Housekeeping (§ 6, co. 2, n° 4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Indicare il significato dell'impostazione, della cura e della pulizia degli spazi destinati alla clientela, in particolare le camere, per l'esperienza del cliente</li> <li>b) Indicare il significato dell'impostazione, della cura e della pulizia dei locali di servizio</li> </ul>		

N° progressivo	Elementi del profilo professionale	Abilità, conoscenze e capacità	Parametri temporali indicativi, in settimane, nel periodo	
			dal 1° al 18° mese	dal 19° al 36° mese
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>c) Eseguire, verificare e documentare le misure di pulizia, disinfezione e cura negli spazi destinati alla clientela, in particolare nelle camere, e nei locali di servizio, tenendo conto degli aspetti legati alla sostenibilità</li> <li>d) Contribuire alla riduzione della produzione di rifiuti ed eseguire correttamente lo smaltimento dei rifiuti rispettando le norme igieniche e gli aspetti ambientali</li> <li>e) Controllare gli spazi destinati alla clientela, soprattutto le camere, e i locali di servizio relativamente a uso e sicurezza, identificare il bisogno di riparazioni e sostituzioni e adottare misure conformi</li> <li>f) Verificare che la biancheria sia utilizzabile e selezionare prodotti e tecniche adatti alla pulizia e alla cura, tenendo conto in particolare del mantenimento del valore, dell'igiene e dell'uso oculato delle risorse</li> <li>g) Selezionare in modo adeguato all'occasione gli oggetti d'uso aziendali, in particolare stoviglie, posate e bicchieri, metterli a disposizione in quantità adeguata e provvedere a pulizia e cura corrette</li> </ul>	10	
5	Svolgimento delle mansioni di base di servizio (§ 6, co. 2, n° 5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Preparare l'area di lavoro in modo adeguato all'occasione in base al piano del giorno e agli accordi di servizio, mettere a disposizione i beni strumentali necessari</li> <li>b) Verificare la commerciabilità dei prodotti</li> <li>c) Servire bevande alcoliche e non alcoliche, preparare tisane e bevande calde conformemente alle direttive aziendali</li> <li>d) Eseguire attività di servizio e sgombero per piatti o vivande e bevande utilizzando le conoscenze relative ai prodotti, i metodi di servizio e la forma di servizio aziendale</li> <li>e) Utilizzare il sistema di cassa aziendale e collaborare alla contabilità di cassa</li> </ul>	10	
6	Svolgimento di mansioni al reparto ricevimento (§ 6, co. 2, n° 6)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pianificare le fasi di lavoro per il check-in e il check-out ed eseguire le attività di preparazione del cambio turno</li> <li>b) Svolgere le operazioni di check-in, in particolare accogliere e salutare la clientela, verificare le prenotazioni, chiarire le modalità di prenotazione e pagamento conformemente alle direttive aziendali, consentire l'accesso alle camere</li> <li>c) Rispettare le prescrizioni anagrafiche e fiscali, tenendo in considerazione la protezione dei dati</li> <li>d) Fornire consulenza alla clientela in merito ai servizi offerti dall'azienda e offrire ulteriori servizi e prodotti, anche in una lingua straniera</li> <li>e) Evadere gli ordini della clientela e coordinarsi con altri reparti aziendali o imprese esterne</li> <li>f) Ricevere le richieste di clienti, membri del team e soggetti esterni ed inoltrarle ai reparti competenti</li> </ul>	15	

N° progressivo	Elementi del profilo professionale	Abilità, conoscenze e capacità	Parametri temporali indicativi, in settimane, nel periodo	
			dal 1° al 18° mese	dal 19° al 36° mese
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>g) Eseguire il check-out, in particolare concordare con la clientela le prestazioni accessorie fornite per il check-out e inserirle nella fattura</li> <li>h) Verificare, illustrare, emettere e incassare le fatture della clientela, tenendo in considerazione le diverse modalità di pagamento</li> </ul>		
7	Vendita di pernottamenti e servizi, attività di prenotazione (§ 6, co. 2, n° 7)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informarsi sulle necessità individuali della clientela, illustrare alla clientela la dotazione e le caratteristiche delle camere dell'azienda alberghiera e le relative categorie, formulare consigli relativi all'azienda</li> <li>b) Fornire informazioni su prezzi, offerte e sulle tasse locali legate al soggiorno</li> <li>c) Raccogliere ed eseguire le prenotazioni delle camere in base alla disponibilità e alla formazione dei prezzi prevista</li> <li>d) Informare la clientela sulle strutture aziendali, sulla dotazione aziendale delle camere e sulle offerte in loco</li> <li>e) Offrire servizi e confermare i servizi concordati</li> <li>f) Chiedere e registrare la forma di pagamento desiderata e comunicarla ai reparti interessati</li> <li>g) Documentare i risultati dei colloqui di consulenza e vendita, delle esigenze della clientela individuate, in particolare dei gruppi, e concordarne l'implementazione con gli altri reparti</li> <li>h) Ricevere ed elaborare modifiche di prenotazione e cancellazioni delle camere, così come altri servizi conformemente alle direttive aziendali</li> <li>i) Utilizzare il sistema aziendale dell'albergo</li> </ul>	15	
8	Comunicazione con la clientela e gestione dei reclami (§ 6, co. 2, n° 8)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Mantenere la comunicazione con la clientela incentrata sui gruppi target, orientata alla vendita e consona alla situazione</li> <li>b) Ricevere il feedback della clientela, soprattutto i reclami, in colloqui di persona ed evidenziare soluzioni in conformità agli standard aziendali</li> <li>c) Utilizzare i canali di informazione e comunicazione, soprattutto i mezzi digitali, per comunicare con la clientela</li> <li>d) Utilizzare tecniche di comunicazione e di vendita nei colloqui di consulenza e vendita</li> <li>e) Avere cura della banca dati della clientela utilizzando tecniche di informatizzazione e comunicazione</li> <li>f) Richiedere e ricevere il feedback della clientela utilizzando canali diversi, elaborarlo e reagire conformemente alle direttive aziendali</li> <li>g) Informare i reparti aziendali interessati dal feedback della clientela e, in particolare, sensibilizzare riguardo a lamentele e reclami</li> </ul>	6	

N° progressivo	Elementi del profilo professionale	Abilità, conoscenze e capacità	Parametri temporali indicativi, in settimane, nel periodo	
			dal 1° al 18° mese	dal 19° al 36° mese
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>h) Verificare l'efficacia delle soluzioni volte alla soddisfazione della clientela e collaborare all'elaborazione di miglioramenti</li> <li>i) Riflettere sul proprio comportamento come contributo alla soddisfazione e alla fidelizzazione della clientela, quindi trarre conclusioni</li> </ul>		
9	Pianificazione, attuazione e analisi del Channel Management e del Revenue Management (§ 6, co. 2, n° 9)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Osservare e analizzare la posizione del mercato e dei concorrenti nell'ambito del Revenue Management</li> <li>b) Collaborare all'ottimizzazione dei profitti nella selezione dei sistemi di Channel Management e Revenue Management, e impiego di tali sistemi</li> <li>c) Verificare i contratti di collaborazione riguardanti i canali e le piattaforme di vendita per quanto riguarda costi e obblighi, selezionare i canali e le piattaforme di vendita per la distribuzione</li> <li>d) Analizzare le abitudini di prenotazione sui canali aziendali e canali connessi, valutarle dal punto di vista economico-aziendale</li> <li>e) Eseguire i calcoli dei prezzi, trasmettere gli indicatori ed elaborarli come base per le decisioni aziendali</li> <li>f) Sviluppare strategie di prezzo e rateizzazione includendo i reparti coinvolti, eseguirle e verificarne l'efficacia</li> <li>g) Valutare i contratti dei partner aziendali, le cooperazioni e i contratti di gruppo sulla base di analisi di displacement e volume, formulare consigli operativi per le procedure successive</li> <li>h) Selezionare i meccanismi di gestione per ottimizzare i profitti, utilizzando le analisi di economia aziendale</li> <li>i) Osservare lo sfruttamento della capacità e dell'occupazione delle camere, implementare strategie per prenotazioni, condizioni e overbooking</li> <li>j) Eseguire confronti con i concorrenti, calcolare, valutare e utilizzare gli indicatori per le strategie</li> <li>k) Stilare il bilancio del fatturato utilizzando le analisi e le strategie</li> <li>l) Proporre miglioramenti per l'aumento del fatturato, in particolare per offerte finalizzate all'aumento delle vendite, insieme ai reparti interessati</li> </ul>		14
10	Concezione, adozione e valutazione di misure di marketing (§ 6, co. 2, n° 10)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Osservare il mercato e la concorrenza, valutare i risultati e proporre miglioramenti per l'utilizzo di strumenti di marketing</li> <li>b) Sviluppare e utilizzare una strategia di selezione e gestione del mercato, tenendo conto degli aspetti di economia aziendale</li> <li>c) Selezionare, implementare e valutare misure promozionali e di marketing sulla base delle analisi costi/benefici</li> </ul>		

N° progressivo	Elementi del profilo professionale	Abilità, conoscenze e capacità	Parametri temporali indicativi, in settimane, nel periodo	
			dal 1° al 18° mese	dal 19° al 36° mese
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>d) Elaborare il piano di marketing aziendale in accordo con altri reparti</li> <li>e) Valutare e selezionare i mezzi e le misure da utilizzare nella comunicazione e nella promozione sulla base del piano di marketing</li> <li>f) Elaborare, eseguire e valutare sondaggi sistematici a garanzia della qualità rivolti agli ospiti e alla clientela</li> <li>g) Analizzare la formazione dei prezzi, la qualità dei prodotti e la qualità del servizio dell'azienda, proporre miglioramenti per ulteriori decisioni</li> <li>h) Elaborare la strategia di comunicazione interna ed esterna, concordarla con altri reparti, verificarne l'efficacia e, nel caso, adattarla</li> <li>i) Collaborare alla presentazione dell'azienda, soprattutto sui social media</li> <li>j) Confrontare fornitori e agenzie per sviluppare e realizzare materiali e mezzi promozionali, eseguire la selezione tenendo conto degli aspetti legati a qualità, economia aziendale e ambiente</li> <li>k) Collaborare allo sviluppo e alla realizzazione di materiali promozionali e informativi, di produzione interna o esterna, rivolti alla clientela e ai membri del team, tenendo in considerazione le direttive aziendali e garantendo l'attualità dei contenuti</li> <li>l) Eseguire la verifica del successo delle misure di marketing utilizzate, valutare i risultati e proporre ulteriori misure</li> <li>m) Concordare e coordinare lo sviluppo e il mantenimento dell'employer branding con i reparti interessati</li> </ul>		8
11	Gestione, calcolo e analisi di eventi (§ 6, co. 2, n° 11)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Distinguere e verificare le condizioni quadro in materia di economia aziendale, diritto e ambiente dei vari formati di eventi aziendali, nel caso adeguare i formati degli eventi</li> <li>b) Concepire gli eventi tenendo conto delle condizioni quadro</li> <li>c) Calcolare e inserire nel sistema aziendale dell'albergo i prezzi di vendita per gli eventi, le componenti degli eventi e altri servizi, anche tenendo conto delle offerte di terzi</li> <li>d) Creare offerte, contratti, programmi di svolgimento e fatture per gli eventi utilizzando il sistema aziendale dell'albergo e comunicare i risultati ai soggetti interessati</li> <li>e) Accompagnare le riunioni in relazione ad eventi e gli eventi stessi, anche in una lingua straniera</li> <li>f) Esaminare l'economicità di eventi svolti desumendone, se del caso, proposte per l'adeguamento dei costi e dei prezzi</li> </ul>		10

N° progressivo	Elementi del profilo professionale	Abilità, conoscenze e capacità	Parametri temporali indicativi, in settimane, nel periodo	
			dal 1° al 18° mese	dal 19° al 36° mese
1	2	3	4	
12	Impostazione di processi di organizzazione dell'ufficio (§ 6, co. 2, n° 12)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Selezionare e utilizzare le applicazioni da ufficio aziendali in base all'attività, soprattutto per fogli di calcolo, presentazioni, elaborazione di testi, archiviazione di file e comunicazioni</li> <li>b) Ricevere, elaborare e inoltrare la posta interna, esterna e la corrispondenza in formato elettronico tenendo in considerazione le direttive aziendali in materia di protezione e sicurezza dei dati, in particolare riguardo la sicurezza informatica</li> <li>c) Elaborare, salvare e mettere a disposizione dati e informazioni in modo adeguato per le aree di lavoro</li> <li>d) Utilizzare i materiali e la dotazione dell'ufficio tenendo in considerazione gli aspetti ambientali ed economici</li> <li>e) Impostare e utilizzare sistemi di organizzazione e archiviazione digitali o analogici, averne cura tenendo in considerazione i termini di conservazione e proporre miglioramenti</li> <li>f) Eseguire la preparazione e il follow-up delle riunioni conformemente alle direttive materiali e temporali, quindi documentarne i risultati</li> <li>g) Gestire la corrispondenza interna ed esterna conformemente alle direttive aziendali, anche con l'utilizzo di informazioni in lingua straniera</li> <li>h) Elaborare la ricezione e l'invio delle fatture</li> <li>i) Pianificare, eseguire, analizzare e sviluppare sistematicamente il proprio lavoro utilizzando i mezzi di lavoro e di organizzazione aziendale</li> </ul>		4
13	Gestione orientata alla qualità e ai processi nel team e nelle interazioni, controllo dei processi (§ 6, co. 2, n° 13)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Tenere conto dell'attuazione degli obiettivi e dei valori aziendali nei processi di lavoro, in particolare nei rapporti con la clientela, i colleghi, le colleghe e i fornitori</li> <li>b) Sviluppare valori propri relativi alla sostenibilità sociale, ambientale ed economica e allinearli agli obiettivi aziendali, identificare i dilemmi a livello decisionale e proporre miglioramenti per implementare una gestione sostenibile</li> <li>c) Implementare gli standard di qualità di settore e aziendali tenendo in considerazione gli aspetti sociali, ambientali ed economici</li> <li>d) Classificare e utilizzare nel team i processi aziendali, tenendo conto del flusso di informazioni e del processo decisionale, prendere in considerazione l'inclusione nel processo di lavoro</li> <li>e) Collaborare alla creazione e all'ottimizzazione di strumenti per l'organizzazione dei reparti, in particolare liste di controllo, e utilizzarli per il controllo qualità</li> <li>f) Impostare e ottimizzare le relazioni di cooperazione interna ed esterna</li> <li>g) Tenere in considerazione il nesso tra qualità, soddisfazione della clientela e successo aziendale durante i processi decisionali e di gestione</li> </ul>		6

N° progressivo	Elementi del profilo professionale	Abilità, conoscenze e capacità	Parametri temporali indicativi, in settimane, nel periodo	
			dal 1° al 18° mese	dal 19° al 36° mese
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>h) Eseguire le attività lavorative con un orientamento economico, alla clientela e all'azienda, contribuire al successo aziendale con il proprio comportamento e riflettere sul proprio operato</li> <li>i) Impostare e ottimizzare i processi di lavoro e comunicazione aziendali</li> <li>j) Riflettere sulle funzioni e le attività delle singole aree di lavoro come parte di un processo collaborativo e riflettere sul significato delle singole aree di lavoro per le mansioni a monte e a valle e per il valore aggiunto dell'azienda</li> </ul>		
14	Pianificazione, attuazione e valutazione di processi lavorativi e relativi al personale (§ 6, co. 2, n° 14)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Distinguere i regolamenti relativi al diritto del lavoro e al diritto sociale, utilizzandoli in base alle mansioni</li> <li>b) Collaborare alle misure per il posizionamento e lo sviluppo dell'employer branding per il reclutamento e la fidelizzazione del personale, accompagnare l'implementazione delle misure</li> <li>c) Collaborare alla pianificazione del fabbisogno di personale, condurre le selezioni e fornire assistenza nella gestione delle candidature</li> <li>d) Elaborare i processi relativamente all'inizio del rapporto di lavoro</li> <li>e) Accompagnare l'inserimento dei nuovi colleghi</li> <li>f) Informare e istruire nella gestione di macchine, apparecchi e beni strumentali</li> <li>g) Sensibilizzare i membri del team a un operato sostenibile</li> <li>h) Creare i piani di servizio conformemente alle direttive aziendali e normative, nonché documentare i tempi di lavoro</li> <li>i) Gestire e motivare i colleghi con spirito di squadra e orientamento alla mansione, riflettere sui loro risultati lavorativi</li> <li>j) Adattarsi alle diverse personalità all'interno del team tenendo conto della diversità e delle dinamiche di gruppo e fornire feedback costruttivi</li> <li>k) Eseguire la preparazione, lo svolgimento e il follow-up dei colloqui con i colleghi</li> <li>l) Comunicare ai colleghi riconoscimento e apprezzamento e riflettere sugli effetti del proprio comportamento sui colleghi, sulle colleghe e sugli altri membri del team</li> <li>m) Collaborare alla pianificazione, esecuzione e valutazione di misure per lo sviluppo del personale</li> <li>n) Individuare i bisogni di formazioni e corsi obbligatori, in particolare sulla protezione dalle infezioni e sulla sicurezza sul lavoro, nonché introdurre misure conformi</li> </ul>		12

N° progressivo	Elementi del profilo professionale	Abilità, conoscenze e capacità	Parametri temporali indicativi, in settimane, nel periodo	
			dal 1° al 18° mese	dal 19° al 36° mese
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>o) Collaborare alla creazione di valutazioni del personale</li> <li>p) Elaborare i processi relativamente alla fine del rapporto di lavoro</li> <li>q) Valutare i costi del personale e i costi di gestione dello stesso, utilizzare strumenti di controlling del personale, valutare gli indicatori e proporre misure</li> <li>r) Stimare o valutare i processi di lavoro relativamente al dispendio di energia, proporre misure per il miglioramento dell'efficienza energetica</li> </ul>		
15	Gestione delle merci e acquisti (§ 6, co. 2, n° 15)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Trasmettere il fabbisogno di merce sulla base di scorte target, scorte effettive e del volume di attività</li> <li>b) Individuare le fonti di approvvigionamento, eseguire una preselezione dei prodotti e dei fornitori in base alla sostenibilità e ottenere offerte</li> <li>c) Confrontare le offerte per quanto riguarda qualità, quantità e condizioni per la consegna, nonché collaborare alla selezione delle offerte</li> <li>d) Inviare gli ordini, coordinare e controllare le date di consegna con i reparti coinvolti</li> <li>e) Preparare e valutare l'inventario</li> <li>f) Determinare gli indicatori aziendali di magazzino, proporre e implementare misure per il miglioramento aziendale</li> <li>g) Sorvegliare l'uso di generi e beni di consumo con un approccio all'economicità e all'ambiente, avviare misure in caso di scostamenti</li> <li>h) Determinare i prezzi di vendita in base allo schema di calcolo aziendale</li> </ul>		8
16	Gestione commerciale e controllo (§ 6, co. 2, n° 16)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Distinguere gli ambiti e i compiti della contabilità aziendale</li> <li>b) Verificare le ricevute conformemente alle direttive legislative e aziendali, contabilizzarle ed effettuare la riconciliazione dei conti</li> <li>c) Preparare i pagamenti in uscita ed eseguire le operazioni di pagamento</li> <li>d) Controllare i pagamenti in entrata e avviare misure in caso di mancati pagamenti o differenze di pagamento, in particolare relative ai solleciti aziendali</li> <li>e) Documentare i risultati della contabilità aziendale e prepararli per informazione interna ed esterna, così come per i processi decisionali aziendali</li> <li>f) Evidenziare il significato economico di investimenti e ammortamenti per l'azienda</li> <li>g) Collaborare alla stesura del bilancio preventivo e delle previsioni</li> <li>h) Sorvegliare e valutare i rapporti e gli indicatori aziendali, tranne conclusioni in materia di economicità, produttività e liquidità</li> </ul>		16

**Sezione B: abilità, conoscenze e capacità trasversali integrate nel profilo**

N° progressivo	Elementi del profilo professionale	Abilità, conoscenze e capacità	Periodo temporale
1	2	3	4
1	Organizzazione dell'azienda di formazione, istruzione e formazione professionale nonché diritto del lavoro e della contrattazione collettiva (§ 6, co. 3, n° 1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Illustrare la struttura e i principali processi lavorativi e di impresa dell'azienda di formazione</li> <li>b) Illustrare diritti e doveri contenuti nel contratto di formazione, nonché la durata e la conclusione del rapporto di formazione, descrivere i compiti dei soggetti partecipanti al sistema di formazione professionale duale</li> <li>c) Illustrare il significato, la funzione e i contenuti del Regolamento della formazione e del piano formativo aziendale, nonché contribuire alla loro implementazione</li> <li>d) Illustrare le prescrizioni normative vigenti per l'azienda di formazione in materia di diritto del lavoro e sociale, diritto delle retribuzioni e della partecipazione aziendale</li> <li>e) Illustrare fondamenti, mansioni e metodi di lavoro degli organi relativi all'ordinamento societario o alla rappresentanza del personale dell'azienda di formazione</li> <li>f) Illustrare i rapporti tra l'azienda di formazione e i suoi dipendenti con le associazioni imprenditoriali e i sindacati</li> <li>g) Illustrare le voci della propria busta paga</li> <li>h) Illustrare i principi essenziali dei contratti di lavoro</li> <li>i) Illustrare le possibilità di avanzamento e sviluppo professionale</li> </ul>	
2	Sicurezza e salute sul lavoro (§ 6, co. 3, n° 2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Conoscere diritti e doveri derivanti dalle disposizioni di tutela del lavoro e prevenzione degli infortuni relative alla professione, nonché mettere in pratica le relative prescrizioni</li> <li>b) Verificare e valutare i rischi per la sicurezza e la salute sul posto di lavoro e sul tragitto casa-lavoro</li> <li>c) Illustrare come lavorare in modo sicuro e senza danni per la salute</li> <li>d) Adottare misure, anche preventive, a livello tecnico e organizzativo per evitare i pericoli, nonché i carichi fisici e mentali per sé e per le altre persone</li> <li>e) Rispettare e applicare metodi di lavoro ergonomici</li> <li>f) Descrivere i comportamenti da adottare in caso di infortunio e avviare le misure iniziali</li> <li>g) Applicare le disposizioni aziendali per la prevenzione degli incendi, descrivere i comportamenti da adottare in caso di incendio e avviare le misure iniziali per combattere l'incendio</li> </ul>	per tutta la durata della formazione professionale

N° progressivo	Elementi del profilo professionale	Abilità, conoscenze e capacità	Periodo temporale
1	2	3	4
3	Tutela dell'ambiente e sostenibilità (§ 6, co. 3, n° 3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Individuare le possibilità per evitare danni all'ambiente e alla società, dovuti alle attività aziendali, nel proprio ambito di lavoro, nonché contribuirne allo sviluppo costante</li> <li>b) Nei processi di lavoro e relativamente a prodotti, merci o servizi, utilizzare materiali ed energia con un approccio volto alla sostenibilità a livello economico, ambientale e sociale</li> <li>c) Rispettare i regolamenti aziendali vigenti in materia di protezione dell'ambiente</li> <li>d) Evitare di produrre rifiuti, nonché conferire sostanze e materiali per un riciclaggio o uno smaltimento rispettosi dell'ambiente</li> <li>e) Sviluppare proposte per una gestione sostenibile della propria area di lavoro</li> <li>f) Collaborare rispettando i regolamenti aziendali e comunicare in base ai destinatari ai fini di uno sviluppo sostenibile a livello economico, ambientale e sociale</li> </ul>	
4	Mondo del lavoro digitalizzato (§ 6, co. 3, n° 4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Trattare i dati propri, dell'azienda e di terzi rispettando le prescrizioni in materia di protezione e sicurezza dei dati</li> <li>b) Valutare i rischi connessi all'utilizzo dei mezzi digitali e dei sistemi informatici, rispettare i regolamenti aziendali durante il loro utilizzo</li> <li>c) Comunicare con attenzione ad un uso oculato delle risorse, in modo appropriato in funzione dei destinatari e in modo efficiente, nonché documentare i risultati della comunicazione</li> <li>d) Individuare i problemi nei processi comunicativi e contribuire alla loro risoluzione</li> <li>e) Ricercare e procurarsi informazioni nelle reti digitali e verificare, valutare e selezionare informazioni, anche provenienti da fonti esterne</li> <li>f) Utilizzare tecniche di apprendimento e di lavoro, così come metodi volti all'autoapprendimento, fare uso dei mezzi di formazione digitale e individuare e implementare le esigenze di formazione continua</li> <li>g) Pianificare, eseguire e realizzare le mansioni insieme ai soggetti interessati, compresi quelli di altre aree di lavoro o reparti, anche utilizzando mezzi digitali</li> <li>h) Praticare una cultura dell'apprezzamento tenendo in considerazione la diversità della società</li> </ul>	

			Parametri temporali indicativi, in settimane, nel periodo	
			dal 1° al 18° mese	dal 19° al 36° mese
5	Adozione di misure d'igiene (§ 6, co. 3, n° 5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Applicare principi e direttive relative all'igiene personale, aziendale e dei prodotti nonché alla tutela sul lavoro e della salute</li> <li>b) Implementare le direttive di legge relative all'igiene e il concetto di igiene aziendale, in particolare il Piano HACCP</li> <li>c) Individuare le infestazioni da parassiti e avviare misure consone</li> <li>d) Stoccare i mezzi di disinfezione e pulizia, tenendo conto degli effetti a livello ambientale e utilizzarli con economicità</li> <li>e) Rispettare gli obblighi di denuncia ai sensi del diritto sulla protezione dalle infezioni e i divieti di occupazione</li> </ul>	4	

**Allegato 3**

(al § 19, co. 2, e al § 32, co. 2)

## Abilità, conoscenze e capacità della qualifica aggiuntiva "Bar e vini"

N° progressivo	Componente della qualifica aggiuntiva	Abilità, conoscenze e capacità trasversali integrate nel profilo	Parametri temporali indicativi in settimane
1	2	3	4
1	Mansioni al bar	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Organizzare le operazioni al bar, tenendo conto della sicurezza sul lavoro e della tutela della salute e dei minori</li> <li>b) Eseguire tutti i lavori preparatori e di follow-up per assicurare il servizio bar</li> <li>c) Distinguere i contenitori specifici per prodotto, in particolare i bicchieri, e prepararli nelle zone clienti</li> <li>d) Controllare e documentare le scorte, richiedere le merci conformemente alle direttive aziendali</li> <li>e) Conservare correttamente le bevande, soprattutto tenendo conto della temperatura di servizio consigliata</li> <li>f) Comunicare con la clientela e consigliare le bevande tenendo conto dei desideri dei clienti e delle caratteristiche specifiche dei prodotti</li> <li>g) Utilizzare i termini specifici del lessico del bar</li> <li>h) Preparare offerte di bevande adatte all'occasione, riprendere le ultime tendenze e compilare una carta delle bevande</li> </ul>	
2	Competenze di prodotto - long drink, cocktail e alcolici	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Preparare long drink e cocktail in base alle ricette classiche, così come i cocktail di tendenza, utilizzando guarnizioni adatte e con le tecniche di lavoro e gli strumenti adeguati, servire nei bicchieri adatti</li> <li>b) Sviluppare, degustare, preparare e calcolare long drink e cocktail in base alle proprie ricette, in modo orientato alla clientela</li> <li>c) Offrire proattivamente alla clientela gli alcolici, soprattutto liquori e distillati, illustrarne l'origine, gli ingredienti e la produzione, servirli nei bicchieri adatti</li> <li>d) Pianificare e preparare l'offerta di bevande, in particolare long drink e cocktail, per gli eventi</li> </ul>	8
3	Competenze di prodotto - vino	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Associare i vitigni rossi e bianchi alle principali zone di produzione</li> <li>b) Distinguere le categorie di prodotto, in particolare vini, spumanti di tipo Sekt, spumanti e vini dolci</li> <li>c) Degustare vini, spumanti di tipo Sekt, spumanti e vini dolci, distinguerli in base a qualità e tipicità, illustrare la provenienza e il gusto</li> <li>d) Eseguire diverse forme di servizio del vino in funzione del vino offerto e illustrarle alla clientela</li> <li>e) Garantire l'utilizzo dei bicchieri adatti e della temperatura di servizio consigliata a seconda della forma di servizio e del vino offerto</li> </ul>	

