

Allegato : delle direttive del esame professionale, responsabile del settore alberghiero - economia domestica

Contenuto dei moduli obbligatori e obiettivi d'apprendimento

| Modulo obbligatorio di economia aziendale 1: gestione del personale (validità 6 anni, livello min. (Taxonomie B. Bloom) preteso 2-4) I partecipanti conoscono le regole di conduzione più importanti, hanno conoscenze fondamentali nella conduzione e amministrazione del personale, si impegnano ad assumere un atteggiamento corretto e motivante nei confronti del personale e conoscono la legislazione di base del diritto lavorativo. | | |
|---|--|---|
| Competenze di base | Competenze di dettaglio (sono in grado di...) | Obiettivi d'apprendimento: |
| a) Conduzione come compito | | |
| I partecipanti comprendono le basi della conduzione e li applicano | ...indicare diversi stili di conduzione e applicarli in modo adatto alle situazioni e alle persone ...riflettere sulla propria personalità di conduzione e sviluppare il proprio potenziale di conduzione | <ul style="list-style-type: none"> • Conoscono le sfide particolari della gestione del personale e di gruppi nell'azienda • Descrivono e motivano competenze sociali necessarie dei dirigenti • Sanno differenziare e paragonare diversi stili di conduzione • Esaminano e valutano diversi modelli di conduzione • Riconoscono le proprie forze e debolezze dirigenziali e vi riflettono di propria iniziativa |
| I partecipanti si assumono compiti di conduzione e applicano i processi dirigenziali in maniera professionale e convenienti alle situazioni | ... comprendere gli strumenti di conduzione conosciuti e applicarli in modo adeguato alla propria posizione professionale ... avere una visione generale delle basi della gestione del personale e applicarli professionalmente ... descrivere i processi di gruppo, accompagnarli e indicare possibilità di miglioramento ...riconoscere vantaggi, limiti e possibilità applicative del lavoro di gruppo ... preparare, condurre e valutare colloqui di assunzione, di valutazione e di motivazione secondo gli | <ul style="list-style-type: none"> • Differenziano ed eguagliano diversi strumenti / metodi per la gestione del personale e di gruppi • Sono in grado di scegliere e applicare strumenti / metodi adatti ed effettivi • Esaminano e valutano diverse possibilità di impiego del lavoro di gruppo • Riconoscono le sfide dell'accompagnamento dei processi di gruppo • Chiariscono e valutano le soluzioni esistenti in maniera differenziata e critica |

| | | |
|--|--|---|
| | obiettivi posti | <ul style="list-style-type: none"> • Sono in grado di valutare se stessi come personalità • Dirigenza, indicando le possibilità di sviluppo delle proprie competenze |
| I partecipanti stimolano i collaboratori e il loro sviluppo professionale | <p>...riconoscere il significato della formazione e della formazione continua come pure dell'apprendimento a vita</p> <p>....riconoscere i bisogni e le facoltà di uomini e donne tenendo conto della problematica della parità di diritti e pianificare le ulteriori qualificazioni</p> <p>... applicare la parità di diritti tra uomo e donna (uguale salario) e motivare di conseguenza i collaboratori femminili e maschili</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Riconoscono forze e debolezze dei collaboratori e stimolano le loro facoltà • Sono in grado di iniziare nel dialogo con i collaboratori lo sviluppo delle competenze • Valutano le possibilità di diverse formazioni continue aziendali ed extra-aziendali per i collaboratori • Valutano l'utilità professionale e personale dei provvedimenti per lo sviluppo dei collaboratori |
| b) Gestione del personale tramite definizione di obiettivi e motivazione | | |
| I partecipanti definiscono gli obiettivi, impiegano il personale, conferiscono incarichi e compiti e controllano / qualificano le prestazioni del personale | <p>... trattare con il personale in maniera responsabile</p> <p>... guidare i processi lavorativi sulla base degli obiettivi posti</p> <p>... elaborare e applicare un piano di impiego per il personale</p> <p>... istruire, accompagnare e motivare il personale</p> <p>... applicare provvedimenti per la qualificazione del personale sulla base delle direttive aziendali</p> <p>... preparare e condurre colloqui con il personale e in seguito applicare in maniera fondata i necessari provvedimenti</p> <p>...elaborare sussidi organizzativi, quali obiettivi, profili richiesti, descrizione del lavoro e mansionario</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Descrivono obiettivi, compiti e attività rispettivamente competenze e responsabilità • Impiegano il personale sulla base delle loro competenze professionali e personali • Conducono il personale con l'obiettivo di raggiungere gli scopi • Controllano, valutano e documentano le prestazioni • Riconoscono le necessità d'intervento, stabiliscono provvedimenti e li motivano |
| I partecipanti organizzano lavori di gruppo e li mettono in pratica con successo | <p>...comporre e guidare i loro gruppi di lavoro rispettando le facoltà e le competenze dei singoli membri e le aspettative dell'azienda</p> <p>...reagire in maniera adeguata ai cambiamenti psichici e/o fisici del personale</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Descrivono diverse strategie di motivazione e le mettono in pratica • Riconoscono la motivazione come compito centrale della conduzione e sono in grado di trarre le necessarie conclusioni |

| | | |
|--|---|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Commentano in maniera costruttiva • Rendono possibile in modo ottimale l'iniziazione al lavoro e l'integrazione di nuovi collaboratori • Pianificano e motivano le possibilità di partecipazione e pianificazione aziendali per il personale |
| <p>c) Diritto lavorativo</p> | | |
| <p>I partecipanti conoscono le basi del diritto lavorativo (contratti collettivi, regolamento del personale) e li applicano correttamente</p> | <p>... orientarsi nel diritto lavorativo e cercare le informazioni necessarie ... spiegare al personale le basi del diritto lavorativo e applicarlo correttamente ... conoscere le regole assicurative valide nella propria azienda relative a malattia, infortuni e prevenzione, e essere in grado di spiegarle ai collaboratori</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Conoscono le decisioni fondamentali del diritto lavorativo e le regole assicurative • Sono in grado di applicarle correttamente • Spiegano e illustrano al personale le direttive fondamentali del diritto lavorativo e le norme assicurative • Sono in grado di trovare di loro iniziativa le risposte a domande quotidiane riguardanti la legislazione |

Modulo obbligatorio di economia aziendale 2: marketing e comunicazione (validità 6 anni, livello min. (Taxonomie B. Bloom) preteso 2-4)

I partecipanti sanno mettere in pratica gli obiettivi aziendali di marketing e assicurano l'apporto continuo di prestazioni di servizio. Formulano informazioni adeguate alle situazioni e assicurano una comunicazione tempestiva

| Competenze di base | Competenze di dettaglio (sono in grado di...) | Obiettivi d'apprendimento |
|--|---|--|
| a) Basi di marketing | | |
| <p>I partecipanti illustrano le basi del marketing sulla base di un concetto esistente</p> | <p>...spiegare e interpretare gli strumenti di marketing ...riconoscere e illustrare gli strumenti sulla base di un esempio di concetto di marketing aziendale ...attuare interpretazioni sulla base di un concetto aziendale esistente ...collegare influssi economici con strategie di marketing e spiegarli</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Riconoscono l'importanza del marketing come concetto del pensiero e dell'azione intraprendente • Definiscono e illustrano il termine „marketing strategico“ • Classificano diverse appendici dell'analisi strategica e ne traggono conclusioni e conseguenze • Spiegano e motivano diverse appendici strategiche |
| <p>I partecipanti strutturano offerte e prestazioni di servizio secondo un concetto semplice di marketing</p> | <p>...riconoscere le svariate esigenze dei diversi settori di clientela (interna ed esterna) ed elaborare offerte e prestazioni di servizi conformi ...applicare diverse forme di vendita e smercio</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Riconoscono e descrivono i gruppi-bersaglio • Osservano e analizzano potenziali esigenze e desideri della clientela interna ed esterna • Elaborano offerte e prestazioni di servizio tenendo conto della situazione di mercato, della struttura aziendale e del cliente • Descrivono ed elaborano diverse possibilità di incentivazione della vendita, della pubblicità e dei prodotti-PR • Organizzano e realizzano la vendita di prodotti di economia domestica e di prestazioni di servizi • Intendono la vendita quale strumento di |

| | | |
|--|--|--|
| <p>I partecipanti intervistano i clienti, elaborano i risultati e avviano i provvedimenti per la correzione nel quadro del QM aziendale</p> | <p>...disporre i necessari criteri per un'intervista dei clienti/del personale ed elaborare i risultati ...formulare, pianificare e mettere in pratica i provvedimenti per la correzione</p> | <p>relazione con il cliente e di acquisizione di clienti</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pianificano ed elaborano gli strumenti per la promozione adeguati allo scopo • Raccolgono, analizzano e valutano le informazioni date dalle risposte delle interviste • Identificano la necessità d'azione, pianificano e organizzano i provvedimenti per la messa in pratica • Sono in grado di descrivere il legame tra qualità e soddisfazione del cliente e illustrano l'influenza sui risultati dell'azienda |
| <p>b) Comunicazione e informazione</p> | | |
| <p>I partecipanti hanno conoscenze di base della comunicazione, delle tecniche di trattativa e di risoluzione dei conflitti e li mettono in pratica</p> | <p>...collegare le basi della comunicazione e le derivanti possibilità con la filosofia aziendale e metterli in pratica adeguatamente ...riconoscere tempestivamente situazioni conflittuali e risolverle</p> <p>...comprendere cause e dinamiche dei conflitti e dedurre provvedimenti adeguati ...discutere e far valere le proprie idee</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Confrontano e valutano diverse tecniche di comunicazione • Spiegano e descrivono il legame tra intenzioni della comunicazione, mezzi della comunicazione ed effetto • Riconoscono l'insorgere di problemi nella comunicazione e scelgono i modi per evitarli e risolverli • Differenziano e applicano le strategie per la risoluzione dei conflitti • Presentano i contenuti, argomentano in maniera competente e conducono colloqui e consulenze in maniera mirata e adeguata |

| | | |
|--|--|--|
| <p>I partecipanti assistono il cliente</p> | <p>...sostenere colloqui di vendita ...accogliere reclami in modo adeguato, valutarli e reagire in maniera conforme alla situazione</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Descrivono i fattori di successo per una comunicazione efficiente • Pianificano i colloqui informativi, di consulenza e di vendita, li sostengono e li valutano • Accolgono reclami in modo professionale, cercano soluzioni adeguate al cliente e all'azienda, le documentano e le valutano • Sono in grado di applicare la gestione dei reclami come elemento di una filosofia aziendale orientata verso il cliente |
| <p>I partecipanti assicurano la circolazione interna delle informazioni e garantiscono il collegamento fra i vari settori</p> | <p>... applicare le regole fondamentali della comunicazione ... scegliere i mezzi di comunicazione adeguati ... informare tempestivamente e adeguatamente in base alla situazione ... redigere la documentazione informativa adeguata ... pianificare, organizzare e condurre le riunioni ... curare i collegamenti fra i vari settori e documentarli</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Illustrano le basi della comunicazione verbale e non verbale e li mettono in pratica con successo • Scelgono dei mezzi di comunicazione mirati e adeguati • Informano i gruppi / le persone in maniera adeguata alla situazione e ai destinatari • Formulano gli scritti in modo professionale e adeguato alla situazione • Pianificano, organizzano e conducono colloqui e riunioni in maniera mirata e adeguata ai partecipanti • Identificano, descrivono, assicurano e documentano decorsi e processi |

Modulo obbligatorio di economia aziendale 3: organizzazione aziendale (validità 6 anni, livello min. (Taxonomie B. Bloom) preteso 2-4)

I partecipanti conoscono le basi economiche e organizzative dell'organizzazione aziendale, sono in grado di mettere in pratica gli obiettivi aziendali e assicurano l'apporto continuo e adeguato di prestazioni di servizio.

| Competenze di base | Competenze di dettaglio (sono in grado di...) | Obiettivi d'apprendimento |
|---|---|---|
| a) Organizzazione strutturale e dello svolgimento | | |
| <p>I partecipanti mettono in pratica con il loro lavoro le basi imprenditoriali e la filosofia dell'azienda</p> | <p>...riconoscere la complessità di un'azienda e classificarla nel sistema politico ed economico ... mettere in pratica nel settore dell'economia domestica l'immagine e la filosofia dell'azienda ... comprendere le basi dell'organizzazione strutturale e dello svolgimento ...presentare e documentare l'organizzazione strutturale della propria unità organizzativa con i rispettivi strumenti ...contribuire alla pianificazione e alla messa in pratica di vie di servizio e di informazione ... elaborare sussidi organizzativi quali obiettivi e quaderni dei doveri</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Comparano e valutano le aziende di economia domestica e i loro ambiti funzionali • Sono in grado di classificare le organizzazioni aziendali dal punto di vista legislativo • Contribuiscono a formare l'organizzazione interna dell'azienda • Applicano le basi e gli strumenti dell'organizzazione strutturale • Presentano e spiegano le vie di servizio e di informazione • Impiegano il personale tenendo conto delle risorse e degli obiettivi |
| <p>I partecipanti mettono in pratica gli obiettivi aziendali. Pianificano, organizzano e controllano i processi lavorativi</p> | <p>... comprendere prestazioni, misurarle, giudicarle e valutarne l'economicità ... indicare, analizzare e documentare gli svolgimenti lavorativi e adattarli alla realtà aziendale ...elaborare, adattare, introdurre e sorvegliare la documentazione di lavoro per il personale ...adattare la documentazione di lavoro alle facoltà del personale ...valutare l'utilità della documentazione di lavoro ...giudicare i lavori e adeguarli a condizioni differenti</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Comprendono i processi lavorativi del proprio settore organizzativo • Creano indici di prestazione • Ottimizzano i decorsi aziendali tenendo conto degli aspetti economici ed ecologici • Elaborano e introducono incarichi e svolgimenti di lavoro e liste di controllo • Creano piani di impiego e di lavoro • Pianificano e organizzano obiettivi adeguati alla professionalità e all'azienda |

| | | |
|--|---|---|
| <p>I partecipanti collaborano a progetti legati al loro ambito e interdisciplinari</p> | <p>...iniziare, accompagnare e valutare i progetti legati al loro ambito ...rappresentare gli interessi propri e quelli dei clienti ...elaborare le basi decisionali e fare una scelta motivata</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Sanno comprendere le basi teoriche di un incarico progettuale • Riconoscono l'importanza del procedere mirato e sistematico • Ricercano ed elaborano i dati e le informazioni in maniera sistematica • Pianificano, organizzano e documentano lo svolgimento dei progetti • Presentano i risultati in maniera adeguata |
| <p>b) Gestione della qualità, della sicurezza e della salute</p> | | |
| <p>I partecipanti mettono in pratica le basi della garanzia di qualità insieme al personale</p> | <p>...comprendere i termini base della gestione di qualità ... indicare i criteri per i vari settori per garantire la qualità ... introdurre standard di qualità e garantirne il mantenimento ... applicare la garanzia di qualità come strumento per la gestione del personale e per la promozione delle prestazioni di servizi di economia domestica ...applicare i sistemi della garanzia di qualità importanti per il settore</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Mettono a confronto i processi lavorativi e produttivi dell'economia domestica • Conoscono i criteri per gli standard di qualità e li mettono in pratica • Impiegano indicatori e metodi di misurazione adeguati • Rivedono i risultati nel senso della gestione di qualità • Collaborano allo sviluppo della gestione di qualità |

Modulo obbligatorio di economia aziendale 4: acquisti/smaltimento/ecologia/igiene (validità 6 anni, livello min. (Taxonomie B. Bloom) preteso 3-4)

I partecipanti sono consapevoli della responsabilità economica ed ecologica e assicurano la fornitura di materiali e prestazioni di servizio, organizzano i rispettivi processi logistici di fornitura, immagazzinamento, distribuzione, riciclaggio fino allo smaltimento

| Competenze di base | Competenze di dettaglio (sono in grado di ...) | Obiettivi d'apprendimento |
|--|---|--|
| a) Fornitura di materiali e prestazioni di servizio | | |
| <p>I partecipanti sono responsabili per una fornitura economica ed ecologica di materiali e prestazioni di servizio</p> | <p>...cogliere le necessità dell'azienda riguardo a nuove forniture e valutare i criteri di richiesta con il coinvolgimento dei clienti ... valutare in maniera sistematica le offerte per materiali e prestazioni di servizio ... elaborare le richieste di fornitura per beni di investimento e di consumo ... preparare colloqui d'acquisto ... evitare perdite, furti e sprechi con provvedimenti mirati ... elaborare paragoni costi-utilità ... soppesare tra di loro vantaggi e svantaggi di prestazioni di servizio interni o esterni ... spiegare terminologie come ecobilancio, durevolezza e sviluppare i criteri per la loro valutazione ... valutare e pianificare la fornitura sulla base della durevolezza</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Valutano e decidono strategie per la fornitura e le mettono in pratica • Svolgono indagini riguardo ai bisogni (quantità di fornitura) per diversi gruppi di utenza ed eventi • Si procurano informazioni riguardo a beni e prestazioni di servizio, li confrontano e li valutano • Sviluppano una coscienza riguardo a prezzo e qualità • Prendono decisioni di acquisto tenendo conto degli aspetti economici, ecologici e di conoscenze dei materiali – agiscono quali controparti contrattuali competenti • Mettono a confronto e valutano prestazioni di servizio interne ed esterne all'azienda • Pianificano e conducono i colloqui con i fornitori e li valutano |

b) Amministrazione del magazzino / logistica

I partecipanti conoscono le basi dell'approvvigionamento, della distribuzione, del riciclaggio e dello smaltimento e provvedono ad una messa in pratica professionale, economica ed ecologica

...calcolare e valutare l'inventario
 ...calcolare la quantità di rinnovo del magazzino
 ...pianificare, sistemare, controllare e mantenere un magazzino in maniera sistematica, tenendo conto degli elementi legislativi
 ... calcolare i costi di magazzino
 ... eseguire i controlli dei preventivi
 ... gestire autonomamente l'amministrazione del magazzino
 ... riconoscere nel quadro della logistica e della manutenzione del magazzino le sostanze o i processi nocivi per l'ambiente e intervenire dove necessario ... mettere in pratica le basi igieniche specifiche del settore
 ... valutare lo smaltimento e il riciclaggio
 ... assicurare una logistica ottimale interna all'azienda (materiale idoneo al momento giusto, nella giusta quantità, al posto giusto)

- Differenziano e valutano diverse possibilità di approvvigionamento e distribuzione sulla base di economicità e qualità
- Definiscono le basi e i criteri dell'approvvigionamento e della distribuzione e li mettono in pratica
- Vagliano la merce immagazzinata e tengono le liste dell'inventario
- Controllano, valutano e amministrano la quantità e il valore della merce
- Valutano e sfruttano le possibilità di energia e di consumo dei diversi materiali economici e rispettosi dell'ambiente
- Spiegano gli elementi legislativi riguardo al tema dell'igiene in base ad ecologia/acquisto/immagazzinamento e smaltimento
- Pianificano, organizzano e sorvegliano lo smaltimento interno all'azienda tenendo conto degli aspetti economici ed ecologici
- Riconoscono e definiscono i collegamenti in relazione alla logistica interna e ai processi lavorativi interdisciplinari e attuano la rispettiva organizzazione lavorativa

c) Ecologia ed ambiente

I partecipanti valutano i legami esistenti tra uomo e ambiente e riflettono di conseguenza sulla loro interazione

... valutare il comportamento dell'uomo in relazione agli effetti sull'ambiente a breve e lungo termine
 ...adattare il proprio comportamento professionale in relazione all'ambiente e agire di conseguenza e in modo tenace
 ... riconoscere il comportamento mondiale riguardo allo sfruttamento delle risorse e prendere provvedimenti per un uso moderato delle stesse

- Comprendono il significato della protezione dell'ambiente
- Contribuiscono nel loro ambito professionale ad evitare di gravare troppo sull'ambiente
- Assumono un comportamento esemplare nel loro ambito professionale riguardo alla protezione dell'ambiente (prevenzione e motivazione)

| | | |
|---|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Tengono conto degli aspetti ecologici nella pianificazione e organizzazione di prestazioni di servizio e di approvvigionamento • Sviluppano soluzioni innovative, flessibili e durevoli per realizzare dei miglioramenti |
| <p>d) Gestione dell'igiene</p> | | |
| <p>I partecipanti conoscono le basi teoriche dell'igiene</p> | <p>... istruire il personale nell'ambito dell'igiene e verificarne la messa in pratica ...in caso di pandemia adattare immediatamente le prescrizioni igieniche alle raccomandazioni legislative e informare correttamente il personale</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Conoscono le decisioni e raccomandazioni legislative • Indicano le basi dell'igiene e i necessari provvedimenti • Si assicurano che i requisiti igienici siano noti e che vengano rispettati • Danno inizio ai provvedimenti igienici e li coordinano • Elaborano e sorvegliano i piani per l'igiene |

Modulo obbligatorio di economia aziendale 5: amministrazione, diritto, finanze e contabilità (validità 6 anni, livello min. (Taxonomie B. Bloom) preteso 2-3)

I partecipanti sono responsabili della messa in pratica delle basi legislative, del disbrigo professionale della corrispondenza settoriale e della comunicazione scritta.

I partecipanti sono a conoscenza e applicano le basi di calcolo ed economia essenziali del sistema finanziario e di calcolo.

| Competenze generali | Competenze di dettaglio (sono in grado di...) | Obiettivi d'apprendimento |
|--|---|---|
| a) Corrispondenza ed espressione scritta | | |
| I partecipanti effettuano autonomamente e professionalmente i lavori generali d'amministrazione | <p>...sviluppare procedure amministrative in maniera efficiente e produttiva</p> <p>...riformulare e gestire nuove statistiche (per es. occupazione delle stanze, assenze dei collaboratori, fluttuazione tra il personale ecc.)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Pianificano, organizzano e gestiscono il proprio lavoro in maniera sistematica e consapevole della qualità • Sfruttano in maniera efficiente le possibilità di sussidio organizzative e tecniche • Controllano, valutano e migliorano le proprie procedure lavorative amministrative • Raccolgono, assicurano e gestiscono informazioni e dati |
| I partecipanti comunicano per iscritto in modo sicuro e comprensibile con i superiori, il personale e i clienti | <p>... applicare sensatamente le basi generali della comunicazione scritta in diverse situazioni professionali</p> <p>... comunicare per iscritto in maniera adeguata al destinatario</p> <p>... adattare le informazioni scritte al personale con conoscenze linguistiche minime</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Spiegano e motivano l'utilizzo di sistemi informativi e comunicativi • Comunicano informazioni e circostanze importanti in maniera adatta e adeguata al destinatario • Confrontano i vari tipi di protocollo e sono in grado di redigere protocolli adeguati allo scopo ed enunciativi • Redigono in maniera comprensibile e chiara testi scritti di rilevanza professionale |

| b) Diritto/legislazione | | |
|---|--|---|
| I partecipanti applicano le basi legislative importanti per il loro ambito professionale | <p>... conoscere lo sviluppo del regolamento legislativo svizzero</p> <p>...comprendere il significato di organizzazioni dei lavoratori e del padronato</p> <p>... trovare le decisioni più importanti del codice delle obbligazioni e di applicare quelle riguardanti la legislazione degli affitti che mette l'accento sui contratti di compra-vendita e leasing</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Descrivono le basi della legislazione svizzera • Conoscono le basi del diritto contrattuale • Interpretano le conseguenze degli aspetti fondamentali del diritto contrattuale per il loro lavoro quotidiano • Sono in grado di orientarsi nel codice svizzero delle obbligazioni riguardo a domande comuni |
| c) Contabilità | | |
| I partecipanti comprendono la costituzione e la funzione della contabilità finanziaria | <p>... comprendere le basi legislative del dovere di contabilità</p> <p>... comprendere il sistema della doppia contabilità</p> <p>... comprendere il senso e lo scopo di un piano contabile</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Riconoscono il significato del sistema finanziario nel quadro degli eventi aziendali • Comprendono il calcolo dei costi come sistema di gestione delle informazioni e della tassazione • Fondano le richieste di una gestione dei costi moderna e adeguata |
| I partecipanti gestiscono, sulla base del regolamento dei pagamenti, un libro di cassa che include la chiusura mensile | <p>... applicare le regole dei pagamenti</p> <p>... gestire un libro di cassa ed elaborare una chiusura mensile</p> <p>... formulare adeguatamente le registrazioni contabili</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Conoscono le basi della contabilità • Sono in grado di registrare le fatture in contabilità • Elaborano i processi di pagamento con strumenti e strumenti idonei e attuali |
| I partecipanti sono in grado di leggere e interpretare una semplice chiusura annuale (bilancio e conto economico) | <p>... comprendere la struttura del bilancio e del conto economico</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Descrivono di quali elementi sono composti il bilancio e il conto economico • Comprendono e analizzano i documenti commerciali e i bilanci aziendali |

| | | |
|--|---|---|
| <p>I partecipanti si assumono la responsabilità del preventivo e dell'investimento per il proprio settore</p> | <p>... allestire un preventivo e redigere la corrispondente richiesta, tenere controllato il preventivo, controllare i costi e se necessario correggerli ...riconoscere e valutare il preventivo per il proprio settore in corrispondenza con la chiusura annuale aziendale ... valutare e motivare gli investimenti nel settore specialistico ... conoscere e motivare lo scopo degli investimenti ... dedurre da statistiche già esistenti gli elementi rilevanti per il proprio settore ... svolgere semplici confronti costi-utilità</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Indicano le basi per la pianificazione finanziaria e l'allestimento di preventivi e li posizionano correttamente • Motivano la necessità di determinati comportamenti economici e delle loro conseguenze • Conoscono il sistema e il significato dei numeri di riferimento finanziari • Calcolano e interpretano numeri semplici di riferimento (per es. la quantità di rinnovo del magazzino) |
|--|---|---|

Modulo obbligatorio di economia domestica 6: tecniche e organizzazione della pulizia

(validità 6 anni, livello min. (Taxonomie B. Bloom) preteso 2-4)

I partecipanti conoscono le basi economiche, ecologiche e organizzative delle tecniche e dell'organizzazione della pulizia, sono in grado di mettere in pratica gli obiettivi posti dall'azienda e assicurano l'apporto continuo di prestazioni di servizio, anche in ambiti speciali, in maniera adeguata e orientata al cliente.

| Competenze di base | Competenze di dettaglio (sono in grado di ...) | Obiettivi d'apprendimento |
|--|--|--|
| a) Pulizia degli spazi | | |
| I partecipanti assicurano una pulizia degli spazi adeguata ai materiali, perfettamente igienica ed efficiente | ...effettuare, istruire il personale e controllare i necessari processi lavorativi, tenendo conto degli aspetti economici, ecologici, igienici ed ergonomici, come pure della sicurezza | <ul style="list-style-type: none"> • Effettuano i lavori di pulizia in maniera sistematica oppure istruiscono e delegano mantenendo un controllo di supervisione |
| I partecipanti mettono in pratica in maniera adeguata alle situazioni i diversi metodi e sistemi di pulizia | <p>...definire, mettere in pratica, effettuare e controllare procedure di pulizia e di cura specifiche, anche in ambiti particolari (SPA, Wellness, locali per terapie ecc.)</p> <p>...introdurre, mettere in pratica e controllare istruzioni di lavoro</p> <p>...creare applicazioni di sicurezza per i metodi e la conduzione della pulizia</p> <p>...sviluppare un concetto di pulizia, tenendo conto della situazione attuale dell'azienda, per raggiungere gli obiettivi posti dall'azienda stessa</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Decidono, sulla base delle richieste aziendali e della clientela, le pulizie di manutenzione, intermedie e di fondo delle infrastrutture e dei materiali e ne definiscono la frequenza • Conoscono gli ambiti critici di un'economia domestica collettiva e agiscono di conseguenza |

| b) Pianificazione e organizzazione della pulizia | | |
|---|---|--|
| <p>I partecipanti pianificano e mettono in pratica i processi di pulizia</p> | <p>...pianificare e organizzare i metodi e i sistemi di pulizia, tenendo conto degli aspetti ergonomici, economici ed ecologici ...valutare e pianificare il significato di procedure di pulizia adeguate anche per ambiti particolari (SPA, Wellness, locali per la terapia), affinché venga raggiunto lo standard igienico necessario</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Pianificano, organizzano e controllano i processi di pulizia tenendo conto degli aspetti economici, ecologici, igienici ed ergonomici, come pure della sicurezza, • Creano una documentazione di lavoro, la introducono nella pratica e la controllano • Adegua i processi di pulizia alle necessità della clientela • Procurano informazioni per la pianificazione o la riorganizzazione nel settore della pulizia |
| <p>I partecipanti comprendono e valutano le prestazioni; le controllano, le calcolano e le vendono attivamente</p> | <p>...analizzare e valutare i processi lavorativi e i metodi propri dell'azienda e prendere i necessari provvedimenti ...analizzare e valutare le prestazioni di pulizia ...mettere a confronto prestazioni di pulizia interne ed esterne e calcolarne i costi ...riconoscere, comprendere e offrire nuove possibilità di prestazioni di servizi</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Riconoscono il bisogno di prestazioni necessarie, le valutano e vagliano il bisogno di personale • Confrontano acquisto e vendita di prestazioni di servizio nell'ambito „pulizia“ • Calcolano e sottopongono offerte di vendita di prestazioni di servizio e le valutano confrontandole con offerte esterne |

c) Preparazione dell'infrastruttura; acquisto; approvvigionamento e smaltimento

| | | |
|--|--|---|
| <p>I partecipanti pianificano l'infrastruttura necessaria e la preparano</p> | <p>...pianificare e preparare l'infrastruttura necessaria</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Creano profili di pretesa per apparecchiature, macchinari, mezzi ausiliari e prodotti • Scelgono e preparano la disposizione e l'attrezzatura necessarie per la pulizia degli ambiti definiti • Calcolano e organizzano i prodotti per la pulizia e per la protezione necessari, sulla base dei metodi di pulizia e delle richieste aziendali • Definiscono e mettono in pratica provvedimenti per il mantenimento del valore di materiali, apparecchiature e macchinari |
| <p>I partecipanti si preoccupano per una manutenzione ottimale dei macchinari, delle apparecchiature, dei mezzi ausiliari e dei materiali di cura</p> | <p>...trattare con attenzione e con cura gli immobili e il mobilio ...curare il mobilio in maniera continua e prendere i provvedimenti adatti affinché ne venga allungata la vita ...riconoscere le cause di danneggiamenti ...decidere e mettere in pratica i provvedimenti necessari per la manutenzione e il mantenimento del valore di macchinari, apparecchiature e mezzi ausiliari ...mettere a confronto e valutare macchinari, apparecchiature, mezzi ausiliari e prodotti per la pulizia e la cura sulla base della sicurezza sul lavoro, di economia, ecologia ed igiene</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Rilevano rotture, danneggiamenti, e riparazioni a mobili, macchinari, arredamento e materiali e intraprendono i passi necessari per la sistemazione ed eseguono i controlli |
| <p>I partecipanti pianificano e organizzano la fornitura di macchinari, apparecchiature, mezzi ausiliari, prodotti per la pulizia e la cura</p> | <p>...sfruttare le possibilità dell'approvvigionamento e dell'utilizzo economico ed ecologico dei materiali ...preparare appalti, procurare offerte, pianificare procedure di ordinazione e sfruttare in maniera efficiente le possibilità di approvvigionamento</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Mettono a confronto e valutano le informazioni di mercato e le tendenze rilevanti per l'azienda • Si procurano offerte, mettono a confronto e valutano le offerte ricevute • Verificano e mettono a confronto le offerte |

| | | |
|---|---|--|
| | | <p>ricevute, creando così le basi decisional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motivano e richiedono forniture e ordinazioni nel quadro del preventivo • Comprendono e gestiscono depositi di materiale e provviste |
| <p>I partecipanti assicurano il rifornimento e lo smaltimento nell'ambito della pulizia tenendo conto degli aspetti economici ed ecologici</p> | <p>...pianificare, organizzare, mettere in pratica e controllare i procedimenti necessari per il rifornimento e lo smaltimento nell'ambito della pulizia, tenendo conto degli aspetti economici, ecologici, igienici e della sicurezza</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Definiscono gli standard di qualità riguardo al rifornimento e allo smaltimento nell'ambito della pulizia • Rispettano le prescrizioni legislative riguardo al rifornimento e allo smaltimento |
| <p>d) Ambiente abitativo</p> | | |
| <p>I partecipanti contribuiscono alla pianificazione, sistemazione e decorazione dei locali e mettono in pratica gli standard alberghieri, tenendo conto delle indicazioni aziendali e dei bisogni della clientela</p> | <p>...avere influenza sulla pianificazione e sull'arredamento mirati e adeguati alle necessità di locali individuali, comunitari e funzionali</p> <p>...creare un ambiente abitativo gradevole, che contribuisca ad aumentare il benessere di inquilini, ospiti e del personale</p> <p>...scegliere elementi decorativi creativi ed adeguati per i locali di soggiorno e comunitari, pianificare e organizzare la loro messa in pratica</p> <p>...pianificare, organizzare e preparare l'infrastruttura dei locali per banchetti e conferenze</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Sviluppano standard di qualità specifici per l'azienda relativi all'infrastruttura (dei locali) e all'arredamento dei locali • Nell'arredare i locali tengono conto delle necessità dell'azienda e della clientela e applicano soluzioni adeguate • Creano un ambiente abitativo gradevole, tenendo conto di criteri economici ed ecologici • Preparano e arredano locali per banchetti e seminari in maniera adeguata all'evento |
| <p>e) Igiene, sicurezza e qualità</p> | | |
| <p>I partecipanti applicano prescrizioni legislative e aziendali specifiche del settore (incl. la disinfezione)</p> | <p>...applicare con coerenza prescrizioni d'igiene e standard di qualità</p> <p>...sviluppare, applicare e verificare standard qualitativi propri dell'azienda riguardo alla pulizia</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Mostrano le possibilità della garanzia di qualità e le applicano • Mettono in pratica i provvedimenti per la sicurezza sul lavoro specifici del settore |

Modulo obbl. di economia domestica 7: tecniche e organizzazione della lavanderia

(validità 6 anni, livello min. preteso 3-4)

I partecipanti conoscono le basi economiche, ecologiche e organizzative delle tecniche e dell'organizzazione della lavanderia, sono in grado di mettere in pratica gli obiettivi posti dall'azienda e assicurano l'apporto continuo di prestazioni di servizio in maniera adeguata e orientata al cliente

| Competenze di base | Competenze di dettaglio (sono in grado di...) | Obiettivi d'apprendimento |
|--|---|--|
| a)Trattamento e manutenzione della biancheria | | |
| <p>I partecipanti assicurano un trattamento e una cura della biancheria delicati e perfettamente igienici</p> | <p>...effettuare, istruire e controllare i necessari processi lavorativi, tenendo conto degli aspetti economici, ecologici, igienici, ergonomici e della sicurezza</p> <p>.... sviluppare un concetto di cura della biancheria che tenga conto delle direttive aziendali allo scopo di raggiungere gli obiettivi posti dall'azienda</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Decidono e controllano sulla base delle direttive aziendali i corretti programmi di lavaggio • Scelgono e utilizzano in maniera efficiente i detersivi e i mezzi ausiliari per il lavaggio secondo le direttive aziendali • Effettuano i diversi compiti di lavanderia in maniera ergonomica ed efficiente, istruiscono e delegano con sicurezza e ne controllano il funzionamento • Definiscono standard di manutenzione economicamente accettabili, li applicano e li controllano • Scelgono metodi di distribuzione e demarcazione economicamente accettabili e li applicano con efficienza • Riconoscono la biancheria speciale (biancheria infetta/capi speciali) e agiscono di conseguenza |

b) Pianificazione e organizzazione della lavanderia

| | | |
|---|---|---|
| <p>I partecipanti pianificano e applicano i processi della lavanderia</p> | <p>...pianificare e organizzare i decorsi lavorativi necessari tenendo conto degli aspetti economici, ecologici, igienici, ergonomici e della sicurezza ...mettere a confronto e valutare organizzazioni di lavanderia ...contribuire alla pianificazione di nuove lavanderie, dell'equipaggiamento di lavanderie o di modifiche di costruzione</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Pianificano, organizzano e controllano decorsi e metodi lavorativi tenendo conto dei punti di vista economici, ecologici, igienici, ergonomici e della sicurezza • Pianificano, organizzano e controllano processi di lavaggio tenendo conto degli aspetti igienici, ecologici, della sicurezza ed ergonomici • Elaborano la documentazioni di lavoro, la mettono in atto e la controllano |
| <p>I partecipanti comprendono e valutano le prestazioni, le controllano, le calcolano e le vendono attivamente</p> | <p>...indicare e definire standard e criteri per la qualità delle prestazioni nell'ambito di cura della biancheria ...comprendere, mettere a confronto e valutare offerte di prestazioni di servizi nell'ambito della lavanderia e intraprendere i necessari provvedimenti ...mettere a confronto prestazioni di lavanderia interne ed esterne e calcolarne i costi</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Riconoscono i bisogni e i desideri dei clienti ottimizzano e adeguano di conseguenza i processi di lavaggio • Comprendono le prestazioni necessarie, le valutano e calcolano il fabbisogno di personale • Mettono a confronto acquisti e vendite di prestazioni di servizio nell'ambito "manutenzione dei tessuti" • Elaborano e presentano offerte di vendita per prestazioni di servizio nell'ambito della lavanderia, le mettono a confronto con prestazioni esterne e le valutano di conseguenza |

c) Preparazione dell'infrastruttura; acquisto; approvvigionamento e smaltimento

| | | |
|---|--|--|
| <p>I partecipanti pianificano l'infrastruttura necessaria e la preparano</p> | <p>...pianificare e preparare l'infrastruttura necessaria</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Creano profili di pretesa per apparecchiature, macchinari, mezzi ausiliari e prodotti • Scelgono e preparano le infrastrutture e le attrezzature necessarie nell'ambito della lavanderia • Calcolano e organizzano i detersivi e gli altri prodotti necessari sulla base dei processi di lavaggio |
| <p>I partecipanti si preoccupano per una manutenzione ottimale dei macchinari, delle apparecchiature e dei mezzi ausiliari</p> | <p>... maneggiare con attenzione e cura l'infrastruttura e i tessuti ...pianificare e organizzare la manutenzione e il mantenimento del valore dell'infrastruttura della lavanderia ...riconoscere le cause di danneggiamenti e prendere provvedimenti</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Definiscono e applicano provvedimenti per la manutenzione e il mantenimento del valore di macchinari, apparecchiature e mezzi ausiliari • Riconoscono danni, difetti e riparazioni a macchinari e apparecchiature, provvedono al loro ripristino e controllano tali provvedimenti • Intraprendono i passi necessari per la rimozione dei difetti ed eseguono i controlli |
| <p>I partecipanti pianificano e organizzano la fornitura di macchinari, apparecchiature, mezzi ausiliari e tessuti</p> | <p>...mettere a confronto e valutare macchinari, apparecchiature, mezzi ausiliari e tessuti in base alla sicurezza sul lavoro, all'economia, ecologia ed igiene ...preparare appalti, richiedere offerte, pianificare processi di ordinazione e sfruttare in maniera efficiente le possibilità di approvvigionamento</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Mettono a confronto e valutano informazioni di marketing e tendenze rilevanti per l'azienda • Descrivono i criteri per l'utilizzo e l'acquisto di mezzi ausiliari, materiale di consumo, apparecchiature e macchinari • Definiscono i criteri per l'utilizzo e l'acquisto di biancheria aziendale e abbigliamento professionale, cuscini e piumoni e tessuti domestici (p.es. tende) • Pianificano, organizzano e controllano un inventario della biancheria • Richiedono offerte, le paragonano e valutano le |

| | | |
|---|---|---|
| | | <p>offerte ricevute</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esaminano e confrontano le offerte creando così le basi decisionali • Motivano e richiedono rifornimenti e ordinazioni nell'ambito del preventivo |
| <p>I partecipanti assicurano il rifornimento e lo smaltimento nell'ambito della lavanderia, tenendo conto degli aspetti economici ed ecologici</p> | <p>...pianificare, organizzare e valutare tutti i processi di lavanderia necessari, nell'ambito delle forniture ed dell'eliminazione, tenendo conto della sicurezza sul lavoro e dell'igiene necessaria</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Comprendono e gestiscono magazzini e provviste • Definiscono standard di qualità per le forniture e lo smaltimento nel contesto della lavanderia • Rispettano le prescrizioni legislative e aziendali per le forniture e lo smaltimento |
| <p>d) Igiene, sicurezza e qualità</p> | | |
| <p>I partecipanti applicano prescrizioni legislative e aziendali come pure standard di qualità specifici del settore</p> | <p>...sviluppare, applicare e controllare disposizioni e linee guida per l'igiene, la sicurezza sul lavoro e la protezione dell'ambiente nell'ambito della lavanderia</p> <p>...indicare le possibilità di garanzia della qualità negli ambiti considerati e applicare e controllare gli standard qualitativi</p> <p>...pianificare gli incarichi per il personale in modo tale che possano essere eseguiti secondo gli standard di salute e delle basi ergonomiche</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Definiscono standard di qualità e d'igiene, li applicano, li valutano e li ottimizzano • Nella pianificazione e organizzazione dei processi lavorativi tengono conto degli aspetti ergonomici, della sicurezza e della salute |

Modulo opzionale obbligatorio di economia domestica 8a: Elaborazione dell'offerta e organizzazione del settore della gastronomia (validità 6 anni, livello min. preteso 3 -4)

I partecipanti conoscono le basi economiche e psicologiche della pianificazione dell'offerta e dell'organizzazione del settore della gastronomia. Sono in grado di mettere in pratica gli obiettivi posti dall'azienda e assicurano l'apporto continuo di prestazioni di servizio di vendita e distribuzione, adeguati alla clientela

| Competenze di base | Competenze di dettaglio (sono in grado di ...) | Obiettivi d'apprendimento |
|---|---|---|
| a) Allestimento di offerte interne ed esterne | | |
| <p>I partecipanti realizzano concetti di offerte nell'ambito del vettovagliamento e altri settori di vendita (ristorante del personale, caffetteria, chiosco, negozio di souvenir, ecc.) in modo adeguato alla clientela</p> | <p>... valutare un concetto d'offerta basandosi sulle prescrizioni legislative e aziendali, secondo i bisogni della clientela, la ponderatezza e il preventivo, e se necessario apporre cambiamenti</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Svolgono indagini per cogliere le necessità dei gruppi di clientela rilevanti per l'azienda riguardo alle proprie prestazioni di servizio • Procurano informazioni per lo sviluppo di offerte |
| <p>I partecipanti controllano, calcolano, acquistano e vendono attivamente prestazioni</p> | <p>...decidere, ottimizzare, mettere in pratica, eseguire, istruire e controllare in maniera adeguata alle situazioni, la vendita di cibarie, merce e prestazioni di servizio negli ambiti della vendita ...riconoscere, valutare e offrire la richiesta di nuove prestazioni di servizio (per es. vendite ulteriori nel servizio in camera, un servizio di consegna pasti ecc.) ...calcolare e valutare i prezzi di acquisto e di vendita delle prestazioni ...offrire consulenze a diversi gruppi di clientela e presentare offerte in modo da incentivare la vendita</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Pianificano e offrono merce e prestazioni di servizio tenendo conto di informazioni di mercato rilevanti per l'azienda • Presentano offerte in maniera orientata al cliente e che incentiva la vendita • Riconoscono i bisogni particolari di diversi gruppi di clientela riguardo a un'alimentazione equilibrata • Comprendono le basi più importanti dell'alimentazione e delle forme di assaggio • Consigliano i clienti sulla scelta e sulla composizione di offerte di ristorazione • Preparano eventi (particolari) in maniera adeguata alla clientela |

| | | |
|---|---|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Mettono a confronto e valutano prestazioni di servizio interne ed esterne |
| b) Organizzazione della ristorazione | | |
| I partecipanti pianificano e organizzano i processi di distribuzione e vendita nell'ambito della gastronomia (incl. servizio e lavaggio delle stoviglie) | <p>...pianificare, organizzare ed eseguire i procedimenti necessari, tenendo conto degli aspetti economici, ecologici, igienici, ergonomici e della sicurezza</p> <p>...dare istruzione sugli incarichi necessari</p> <p>...elaborare, valutare, introdurre e controllare documentazioni di lavoro</p> <p>...comprendere, calcolare e valutare le prestazioni da fornire</p> <p>...curare il collegamento con altri settori rilevanti per l'azienda</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Pianificano e organizzano decorsi e metodi lavorativi tenendo conto dei punti di vista economici, ecologici, igienici, ergonomici e della sicurezza • Colgono richieste di prestazioni, le valutano e ne decidono la necessità • Impiegano in maniera efficiente e razionale il materiale di lavoro, i macchinari e i mezzi ausiliari • Elaborano documentazioni di lavoro, liste di controllo e promemoria • Informano e istruiscono regolarmente il personale in questione • Controllano e valutano i decorsi e i risultati lavorativi • Coordinano e assicurano i decorsi lavorativi e i collegamenti con altri settori • Comunicano e informano in maniera trasparente e regolare |

| c) Preparazione dell'infrastruttura, acquisto, approvvigionamento e smaltimento (inventario piccolo e materiale di consumo) | | |
|--|---|---|
| I partecipanti comprendono l'infrastruttura necessaria per i processi di distribuzione e vendita nell'ambito della ristorazione (incl. il servizio e il lavaggio delle stoviglie) | ... valutare e procurare l'infrastruttura necessaria | Pianificano e preparano l'infrastruttura necessaria |
| I partecipanti assicurano l'approvvigionamento e lo smaltimento nell'ambito della vendita tenendo conto degli aspetti economici ed ecologici | ...pianificare, organizzare e valutare tutti i processi necessari in relazione all'approvvigionamento e allo smaltimento tenendo conto della sicurezza sul lavoro e dell'igiene necessaria | <ul style="list-style-type: none"> Definiscono standard di qualità per l'approvvigionamento e lo smaltimento nell'ambito della vendita |
| I partecipanti valutano e organizzano la fornitura di prodotti, macchinari, apparecchiature, arredamenti e stoviglie nell'ambito della vendita | <p>...sviluppare e motivare criteri d'acquisto per prodotti, macchinari, apparecchiature, arredamenti e stoviglie adeguati all'azienda</p> <p>...indagare sulle prestazioni necessarie di macchinari e apparecchiature occorrenti e valutarle</p> <p>...procurare offerte, pianificare le procedure di ordinazione e sfruttare in modo ottimale le possibilità di fornitura</p> | <ul style="list-style-type: none"> Definiscono criteri per il consumo e l'utilizzo di macchinari, apparecchiature, oggetti d'arredo e materiali di consumo Elaborano le basi decisionali per la fornitura Paragonano le offerte Fanno scelte motivate e professionali di materiale di consumo, macchinari, apparecchiature e oggetti d'arredo |
| d) Igiene, sicurezza e qualità, | | |
| I partecipanti si attengono alle prescrizioni igieniche e agli standard di qualità in maniera adeguata alle offerte | <p>...mettere in pratica e controllare le prescrizioni igieniche negli ambiti della ristorazione e della vendita</p> <p>...indicare le possibilità di garanzia di qualità negli ambiti interessati e applicare e controllare gli standard di qualità</p> | <ul style="list-style-type: none"> Descrivono e motivano le prescrizioni igieniche specifiche del settore Pianificano, organizzano e controllano l'applicazione coerente di tali prescrizioni Definiscono lo standard di qualità, descrivono |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>indicatori per la garanzia della qualità e li controllano</p> <ul style="list-style-type: none">• Riconoscono il potenziale di ottimizzazione e avviano migliorie |
|--|--|--|

Modulo opzionale obbligatorio di economia domestica 8b; gastronomia integrata nel settore delle cure (validità 6 anni, livello min. preteso 2-4)

I partecipanti conoscono le basi economiche, (ecologiche) come pure organizzative della gastronomia integrata nel settore delle cure e mettono in pratica gli obiettivi posti dall'azienda nel rispetto dei termini e dei clienti. Conoscono, sostengono e incoraggiano i limiti di competenza tra i gruppi professionali della cura e dell'economia domestica.

| Competenze di base | Competenze di dettaglio (sono in grado di...) | Obiettivi d'apprendimento |
|--|--|--|
| a) Vettovagliamento di pazienti e inquilini | | |
| <p>I partecipanti assicurano una ristorazione adeguata alle situazioni e alla clientela e provvedono al benessere dei pazienti e degli ospiti</p> | <p>...riconoscere e valutare le aspettative della clientela, quali il servizio e la vendita di pasti e altri articoli di ristorazione e reagire in modo adeguato ...presentare e fare delle offerte in modo da incentivare la vendita presentare e fare delle offerte per il miglioramento della qualità di vita (disposizioni quotidiane)</p> <p>...organizzare, eseguire, istruire, delegare e controllare i lavori in base alle informazioni del servizio di cura ...riconoscere e valutare i bisogni della clientela e reagire in modo adeguato ...presentare le offerte in modo da incentivare la vendita</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Sanno spiegare il significato di: „mangiare e bere“ per malati cronici, come pure per pazienti limitati in vista di esami e operazioni • Sanno individuare le differenze culturali • Elaborano metodi per la comprensione dei bisogni di pazienti e ospiti e ne elaborano i provvedimenti • Indicano possibilità per mettere in pratica incentivi alla vendita risp. disposizioni quotidiane (per es. acquistare, scegliere) nell'ambito del settore delle cure • Sanno descrivere le forme più importanti di degustazione di consumo e ne conoscono i limiti più importanti • Descrivono le possibilità di sostegno in caso di limitazioni nelle facoltà „mangiare e bere“ e prendono i necessari provvedimenti • Osservano l'assunzione di cibo come pure le quantità di liquidi e le documentano secondo le indicazioni ricevute • Sono in grado di spiegare il motivo per cui non |

| | | |
|---|--|---|
| | <p>... organizzare o preparare una decorazione adeguata per i tavoli</p> <p>... preparare l'alimentazione per i clienti tramite un sistema di ordinazione</p> | <p>servono il cibo ai pazienti/ospiti con problemi di deglutizione. Descrivono i criteri in base ai quali si possono riconoscere problemi di deglutizione</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sono in grado di indicare le possibilità per creare un ambiente gradevole durante i pasti • Indicano provvedimenti per stuzzicare l'appetito • Descrivono i modi per rendere piacevole l'ambiente <ul style="list-style-type: none"> • Indicano i sistemi in uso per l'ordinazione (carte e sistemi digitali) e ne spiegano la loro funzione |
| <p>I partecipanti applicano le prescrizioni legislative e aziendali specifiche del settore</p> | <p>...comportarsi in modo corretto in situazioni acute</p> <p>...indicare, applicare e controllare le prescrizioni igieniche e gli standard di qualità</p> <p>...applicare e controllare i provvedimenti per la sicurezza sul lavoro specifici del settore</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Descrivono il sistema d'allarme della propria azienda • Spiegano come comportarsi correttamente in situazioni d'emergenza • Spiegano le prescrizioni igieniche della propria azienda • Sviluppano provvedimenti per la garanzia della qualità, fanno istruzione e li mettono in pratica • Controllano l'applicazione degli standard di qualità e delle prescrizioni igieniche • Indicano provvedimenti per la sicurezza sul lavoro, ne controllano l'applicazione nei decorsi lavorativi e ne deducono i provvedimenti |

| | | |
|---|--|--|
| <p>I partecipanti assolvono le loro prestazioni lavorative in modo consapevole e sicuro in presenza di pazienti e ospiti ammalati e allo stadio finale</p> | <p>...muoversi con discrezione e sensibilità in situazioni particolari e saper offrire e mettere in pratica le conoscenze lavorative adatte a tali circostanze</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Descrivono i cambiamenti fisici e psichici classici dovuti all'età • Indicano le più importanti regole comportamentali nel rapporto con ospiti ipovedenti/ciechi e spiegano le possibilità di comunicazione con pazienti/ospiti deboli d'udito/sordi • Enumerano gli effetti delle limitazioni delle facoltà mentali e spiegano le importanti regole comportamentali e di comunicazione • Applicano gli elementi per una comunicazione professionale (ascolto attivo: rispetto, empatia, valorizzazione, autenticità) • Comprendono la morte come un processo naturale, ma anche incisivo. Riconoscono che la morte rappresenta spesso una situazione di crisi per parenti e amici e riflettono sul loro comportamento da adottare con pazienti allo stadio finale • Spiegano come gestiscono le proprie emozioni. Indicano modalità comportamentali che li aiutano a superare tali situazioni • Interpretano le situazioni problematiche del loro personale in relazione a malattie croniche, crisi e perdite e sanno proporre possibilità di sostegno (supervisione) |
|---|--|--|

b) Organizzazione della ristorazione

| | | |
|---|---|--|
| <p>I partecipanti pianificano e mettono in pratica i processi nell'ambito della ristorazione, in accordo con la cucina e la consulenza dietetica</p> | <p>...pianificare, organizzare, eseguire e istruire il personale sulle procedure lavorative nell'ambito della ristorazione, tenendo conto degli aspetti economici, ecologici, igienici, ergonomici e della sicurezza</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Pianificano, organizzano e istruiscono il personale su tutti le procedure lavorative necessarie tenendo conto degli aspetti igienici, della sicurezza, ergonomici, ecologici ed economici • Analizzano i processi in corso, elaborano proposte e propongono cambiamenti |
| <p>I partecipanti ordinano, controllano e vendono prestazioni</p> | <p>...documentare, eseguire, conteggiare prestazioni di ristorazione per il cliente ...elaborare, valutare, introdurre e controllare documenti di lavoro ...riconoscere e comprendere nuovi bisogni di prestazioni di servizio e pianificare e vendere prestazioni individuali ...curare le relazioni con il personale di cura, la consulenza dietetica, la cucina e altri settori rilevanti per l'azienda</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Indicano il modo in cui offrono, ordinano, servono, conteggiano e documentano le prestazioni di ristorazione ad ospiti e pazienti disabili e ammalati • Redigono professionalmente i documenti di lavoro • Riconoscono il bisogno di nuove prestazioni di servizio e sviluppano un'applicazione adeguata • Propongono possibilità per migliorare le relazioni con altri settori e ne realizzano i provvedimenti |
| <p>I partecipanti sono in grado di provvedere all'acquisto e alla vendita di prestazioni di servizio nell'ambito della ristorazione</p> | <p>...calcolare e valutare i prezzi di acquisto e vendita per i pasti e altre prestazioni</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Calcolano e decidono i prezzi di vendita e sono in grado di fare paragoni |

| | | |
|---|--|---|
| I partecipanti pianificano l'infrastruttura necessaria e la preparano | <p>... pianificare o valutare l'infrastruttura necessaria e i posti di lavoro</p> <p>... pianificare e preparare l'infrastruttura necessaria</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Analizzano procedure lavorative e propongono migliorie. Sono in grado di decidere l'infrastruttura necessaria per le singole procedure lavorative |
| c) Organizzazione del reparto / logistica | | |
| I partecipanti curano i punti di contatto e assicurano il flusso di informazioni | <p>... comprendere l'organizzazione del settore delle cure con i propri processi e sapere agire e completare in modo adatto di conseguenza</p> <p>...curare i punti di contatto con il personale di cura e altri reparti importanti e assicurare il flusso di informazioni</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Comprendono la terminologia del settore sanitario e sanno descrivere l'organizzazione del reparto di cura della propria azienda • Spiegano il proprio ruolo presso il reparto di cura e conoscono i confini tra prestazioni di cura e prestazioni alberghiere • Spiegano l'organizzazione dirigenziale della propria azienda • Descrivono i sistemi di rapporto nel reparto di cura e indicano le regole informative • Sanno interpretare un processo integrale, analizzare i punti di contatto con i propri procedimenti, decidere e proporre migliorie • Distinguono i diversi tipi di informazione e propongono provvedimenti per approfondire e migliorare il flusso di informazioni • Conoscono diversi strumenti per la gestione dei punti di contatto risp. del collegamento tra settori e li applicano in modo mirato |

| | | |
|--|---|--|
| <p>I partecipanti assicurano la fornitura e lo smaltimento nell'ambito della gastronomia in accordo con la cucina e altri fornitori, tenendo conto degli aspetti economici ed ecologici</p> | <p>... pianificare, organizzare e valutare tutti i necessari procedimenti nell'ambito della gastronomia relativi alla fornitura e allo smaltimento, tenendo conto della sicurezza sul posto di lavoro e della necessaria igiene</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Sviluppano e valutano i necessari procedimenti di fornitura e smaltimento e possono istruire il personale sulle regole comportamentali importanti relative alla sicurezza sul posto di lavoro e all'igiene |
| <p>I partecipanti pianificano e organizzano la fornitura di macchinari, prodotti, arredo nell'ambito del servizio presso il reparto di cura</p> | <p>„,sviluppare e motivare i criteri d'acquisto per i diversi prodotti, macchinari, apparecchiature, arredo e stoviglie adatti all'azienda ...indagare sulle necessarie prestazioni di diversi macchinari e apparecchiature e motivarle</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Sviluppano i criteri per l'acquisto di prodotti, apparecchiature e macchinari • Analizzano le offerte, redigono e motivano le richieste decisionali |

Modulo opzionale obbligatorio di economia domestica 8c: prestazioni di servizio nei settori dell'alloggio e della gastronomia (validità 6 anni, livello di min. preteso 3-4)

I partecipanti conoscono le basi economiche, ecologiche e organizzative di singole prestazioni di servizio e mettono in pratica gli obiettivi posti dall'azienda nel rispetto dei termini e in maniera adeguata alla clientela

| Competenze di base | Competenze di dettaglio (sono in grado di...) | Obiettivi d'apprendimento |
|--|--|--|
| a) Concetti di prestazioni di servizio | | |
| <p>I partecipanti elaborano concetti di prestazioni di servizio per il settore dell'economia domestica come pure per i singoli punti di vendita (caffetteria, chiosco, ristorazione del personale, negozio di souvenir ecc.) e per il settore dietro le quinte (stewarding)</p> | <p>...decidere, ottimizzare, mettere in pratica, eseguire o delegare e controllare la vendita di prestazioni di servizio in maniera adeguata alle situazioni ...valutare e adattare il concetto di prestazione di servizio secondo le richieste aziendali, sulla base dell'orientamento al cliente, della ponderatezza e del preventivo ...riconoscere, valutare e soddisfare in maniera adeguata i bisogni del cliente ...riconoscere e comprendere la necessità di nuove prestazioni di servizio (per es. possibilità di un servizio di consegna dei pasti e altro) e di conseguenza preparare le offerte .. offrire consulenze a diversi gruppi di clientela e presentare e proporre offerte in modo da incentivare la vendita ...pianificare, organizzare, eseguire e istruire il personale sui procedimenti lavorativi necessari, tenendo conto degli aspetti economici, ecologici, igienici, ergonomici e della sicurezza ... indicare le possibilità per garantire la qualità negli ambiti interessati e applicare e controllare gli standard di qualità</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Eseguono indagini riguardo i bisogni dei diversi gruppi di utenza • Procurano informazioni per la pianificazione e la messa in pratica • Mettono a confronto e valutano informazioni di marketing rilevanti per l'azienda • Comprendono le necessarie prestazioni, le valutano e deducono il bisogno di risorse • Pianificano, calcolano e propongono offerte di prestazioni di servizio • Presentano le offerte in modo convincente e argomentano in maniera orientata al cliente • Offrono informazioni e consulenze in maniera competente, mirata e orientata al destinatario |

| | | |
|---|--|--|
| <p>I partecipanti applicano le prescrizioni di igiene e gli standard di qualità nei settori dell'economia domestica, in particolare nell'ambito del wellness</p> | <p>...applicare e controllare le prescrizioni di igiene nei settori dell'economia domestica ...indicare e applicare le prescrizioni di igiene nel settore wellness e controllarle tenendo conto delle prescrizioni legislative ...pianificare il lavoro del personale in modo tale che gli incarichi possano essere eseguiti secondo gli standard sanitari e le basi ergonomiche</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Indicano le prescrizioni legislative relative al tema "igiene" • Descrivono e motivano gli standard di igiene e qualità • Definiscono basi e criteri per la messa in pratica • Pianificano, organizzano e controllano l'applicazione coerente delle prescrizioni • Descrivono indicatori per la garanzia della qualità e li controllano • Sviluppano soluzioni innovative e adeguate per mantenere lo standard di qualità risp. per migliorarlo • Tengono conto degli aspetti ergonomici, di sicurezza e sanitari nella pianificazione e organizzazione delle procedure lavorative |
| <p>b) Pianificazione e arredamento degli spazi</p> | | |
| <p>I partecipanti contribuiscono alla pianificazione e all'arredamento degli spazi</p> | <p>...mostrare e calcolare l'effetto dei piani di costruzione come pure dell'arredamento e dei materiali scelti con giusta motivazione ...motivano gli effetti di materiali, colori ed elementi decorativi scelti</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Comprendono e valutano i piani di costruzione tenendo conto delle esigenze dei clienti, del personale e dell'azienda • Decidono le possibilità di arredamento e descrivono la loro influenza per creare un'atmosfera gradevole • Descrivono l'effetto fisico e psichico della luce, dei colori e delle forme sull'essere umano • Spiegano l'influenza e l'effetto di materiali, oggetti d'arredo ed elementi decorativi sul benessere |

c) Organizzazione delle prestazioni di servizio

| | | |
|--|---|---|
| <p>I partecipanti organizzano e mettono in pratica i procedimenti</p> | <p>... riconoscere il significato di procedure e metodi di lavoro adeguati per la qualità delle rispettive prestazioni di servizio ... impiegare in maniera adeguata materiale lavorativo, apparecchiature, macchinari e mezzi ausiliari, tenendo conto degli aspetti ecologici ed economici ...elaborare, valutare, introdurre e controllare le documentazioni di lavoro</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Pianificano, organizzano e istruiscono il personale sui procedimenti e metodi di lavoro, tenendo conto degli aspetti economici, ecologici, igienici e della sicurezza • Impiegano in maniera efficiente e razionale materiale di lavoro, apparecchiature, macchinari e mezzi ausiliari • Redigono documentazioni di lavoro, liste di controllo e promemoria • Informano e istruiscono regolarmente il personale interessato • Controllano e valutano le procedure di lavoro e i risultati |
| <p>I partecipanti controllano, calcolano e vendono attivamente le prestazioni</p> | <p>...comprendere, calcolare e valutare le prestazioni da fornire ...calcolare e valutare i prezzi di acquisto e vendita di prestazioni ...pianificare e vendere attivamente prestazioni individuali ...curare le relazioni con altri settori importanti per l'azienda</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Comprendono le prestazioni necessarie, le valutano e calcolano il bisogno di risorse • Pianificano, calcolano e propongono offerte di prestazioni di servizio in maniera orientata al guadagno • Mettono a confronto e valutano prestazioni di servizio proprie dell'azienda con prestazioni esterne • Coordinano e assicurano procedure lavorative e collegamenti fra i vari settori |

| | | |
|--|--|--|
| I partecipanti pianificano e preparano la necessaria infrastruttura | ...pianificare o valutare l'infrastruttura e i posti di lavoro necessari | <ul style="list-style-type: none"> • Comunicano e informano in modo trasparente e regolare • Pianificano e preparano la necessaria infrastruttura • Scelgono e preparano il materiale e l'equipaggiamento necessari per la pulizia di aree specifiche |
| d) Acquisto di macchinari, apparecchiature e prodotti, come pure stoviglie nei settori delle prestazioni di servizio | | |
| I partecipanti pianificano e organizzano la fornitura di macchinari, prodotti e arredo per il settore della prestazione di servizio | ...elaborare e motivare criteri d'acquisto adeguati all'azienda relativi a prodotti, macchinari, apparecchiature e stoviglie ...indagare sulle necessarie prestazioni di diversi macchinari e apparecchiature e valutarle | <ul style="list-style-type: none"> • Definiscono i criteri d'uso e d'applicazione per il materiale di consumo, macchinari, apparecchiature, oggetti e materiale d'arredo • Mettono a confronto e valutano informazioni di mercato e offerte • Redigono parametri decisionali per forniture e acquisti |
| I partecipanti riflettono attivamente sull'acquisto di prestazioni di servizio | ...elaborare parametri decisionali e documentazione per l'assegnazione di prestazioni | <ul style="list-style-type: none"> • Definiscono e descrivono standard e criteri per prestazioni di servizio /outsourcing • Comprendono e calcolano le prestazioni (quantitativamente e qualitativamente) • mettono a confronto e valutano prestazioni di servizio interni ed esterni all'azienda |