

# Profilo professionale relativo alle competenze da raggiungere per l'esame di professione di Responsabile del settore alberghiero – economia domestica

Il titolo comprende sia la forma maschile sia quella femminile.

La nozione di "clienti interni ed esterni" comprende in ogni caso abitanti, ospiti, pazienti, clienti ecc.

## 1. Profilo professionale

**Definizione:** un profilo professionale è parte integrante dell'analisi della professione. Colloca la professione nel contesto economico, tecnologico e specifico, illustra il futuro indirizzo e le possibili innovazioni.

### 1. Titolo

Responsabile del settore alberghiero – economia domestica con attestato federale (APF)

### 1.2. Ambito lavorativo e contesto

Le persone che hanno superato l'esame federale di professione in economia domestica dispongono sia di un'ampia formazione sia di esperienza professionale. Sono in grado di combinare le competenze pratiche e aziendali per dirigere in modo efficiente ed efficace uno o più settori dell'economia domestica. Sono in grado di eseguire lavori pratici relativi all'economia domestica, introdurre e sostituire collaboratori subordinati.

### 1.3. Campi di lavoro

I Responsabili del settore alberghiero - economia domestica APF assumono la responsabilità professionale e organizzativa nei campi di un'economia domestica collettiva a loro sottoposti, come ad esempio mantenimento del valore, tecniche e organizzazione di pulizia, tecniche e organizzazione della lavanderia, organizzazione del vitto nel campo dell'alloggio o degli stabilimenti di cura e del rispettivo approvvigionamento e smaltimento. Per essi ciò significa pianificare, rilevare, organizzare e valutare le prestazioni di lavoro, collaborare nella pratica e occuparsi professionalmente dall'acquisizione fino allo smaltimento. Assumono la responsabilità dei collaboratori e delle persone in formazione a loro subordinati, ne pianificano l'impiego e le vacanze, li promuovono tramite formazione continua interna ed esterna e svolgono colloqui di qualificazione.

Ulteriori compiti sono la gestione e l'organizzazione degli spazi, la collaborazione nei gruppi di progetto, l'organizzazione e lo svolgimento di eventi, l'attuazione di direttive concernenti la

sicurezza aziendale e la gestione della qualità. Inoltre assicurano i collegamenti fra i diversi reparti.

Essi sono in grado di comprendere i bisogni di clienti interni ed esterni, ma anche quelli dei collaboratori, sanno affrontarli conformemente alla cultura aziendale e soddisfarli in funzione dei destinatari.

A dipendenza delle dimensioni e dell'organizzazione dell'azienda, sono responsabili dell'intera economia domestica o di settori specifici. Lavorano in modo efficace ed efficiente secondo principi economico-aziendali e amministrativi e forniscono importanti contributi per dirigere l'intera economia domestica di un'azienda o di un'istituzione.

#### **1.4. Luoghi di lavoro**

Essi lavorano e assumono responsabilità direttiva:

- nelle case per anziani, nei centri di formazione specializzati (ad esempio per invalidi), nelle organizzazioni spitex;
- nell'industria alberghiera e della ristorazione, nei centri di formazione e seminari;
- in ospedali, case di cura e nelle cliniche;
- nelle aziende artigianali e industriali come ristoranti del personale, nelle imprese di catering, nelle lavanderie industriali, nelle imprese di pulizia o in altre istituzioni a conduzione pubblica o privata.

#### **1.5. Sfide particolari**

La struttura variegata e multiculturale dei clienti e del personale rappresenta una sfida particolare per i Responsabili del settore alberghiero - economia domestica APF. Essi devono saper gestire culture e livelli di formazione molto diversi tra di loro come pure pregiudizi fisici e psichici; devono inoltre saper operare in modo flessibile e competente anche nelle situazioni impreviste.

#### **1.6. Prospettive di sviluppo <sup>1</sup>**

Nella formazione professionale superiore non accademica, il dirigente aziendale d'economia domestica APF ha le seguenti prospettive di sviluppo professionale:

- economo diplomato federale (corso di preparazione all'esame professionale superiore)
- dirigente diplomato federale in facility management (corso di preparazione all'esame professionale superiore)

---

<sup>1</sup> Sistema svizzero di formazione professionale: "Facility management, economia domestica e gastronomia" ([www.bbt.admin.ch](http://www.bbt.admin.ch) e [www.fmschweiz.ch](http://www.fmschweiz.ch), luglio 2006).

- diversi dirigenti aziendali o d'esercizio + formazioni di imprenditore
- dirigente della manutenzione diplomato
- direttore d'istituzione sociale diplomato

Il posizionamento dei diversi titoli nei campi dell'economia domestica e del facility management (nell'ambito del sistema svizzero di formazione professionale) si basa su processi elaborati in comune (sin dal 2002). In questo contesto vengono negoziate anche le possibilità di passaggio fra i diversi livelli e titoli.

## **2. Competenze dei Responsabili del settore alberghiero - economia domestica APF**

Le competenze professionali operative dei Responsabili del settore alberghiero - d'economia domestica APF si basano sullo stretto collegamento fra competenze professionali, metodologiche, personali e sociali.

### **2.1 Competenza professionale**

I Responsabili del settore alberghiero - economia domestica APF sono in grado di:

- eseguire in modo professionale e autonomo i compiti specifici e organizzativi nel settore dell'economia domestica, secondo principi economico-aziendali, rispettando le scadenze e la qualità dei servizi;
- partecipare a livello di direzione aziendale con competenza professionale ed economico-aziendale;
- allestire strumenti di lavoro;
- valutare i risultati del lavoro sulla base di standard prestabiliti;
- rilevare procedure e prestazioni di lavoro, analizzarle e adeguarle alle condizioni aziendali;
- valutare e organizzare i posti di lavoro considerando igiene, ergonomia, sicurezza sul lavoro ed ecologia;
- risolvere in modo autonomo e competente i problemi che si presentano.

### **2.2 Competenza metodologica**

I Responsabili del settore alberghiero - economia domestica APF sono in grado di:

- pianificare, delegare, realizzare, controllare e operare tenendo conto della qualità;
- dirigere i collaboratori, ossia coordinarli, motivarli, istruirli, valutarli e promuoverli;
- individuare i problemi professionali, pianificare e attuare i miglioramenti in funzione degli obiettivi da raggiungere;
- trasmettere la propria competenza professionale e collaborare con altri specialisti.

### 2.3 Competenza personale e sociale

I Responsabili del settore alberghiero - economia domestica APF sono in grado di:

- identificarsi negli obiettivi aziendali e attuarli, secondo la situazione, nell'ambito delle proprie competenze operative;
- affrontare le persone e operare secondo la situazione, in modo spontaneo e interagendo con le persone stesse;
- reagire in modo flessibile;
- crearsi rapidamente una visione d'insieme nelle situazioni complesse e operare con tranquillità secondo la situazione;
- operare in modo autonomo, cooperativo, responsabile e in funzione dei destinatari;
- valutare le competenze professionali, procurarsi aiuto o sostegno al posto giusto e accettarlo in caso di necessità;
- controllare, analizzare e migliorare la propria azione professionale;
- gestire correttamente i carichi di lavoro e i cambiamenti;
- riflettere sulla propria persona e sulle conseguenze del proprio operare;
- gestire critiche, situazioni conflittuali e solitudine;
- applicare l'apprendimento continuo e acquisire il know-how al posto giusto.