
Interessengruppe der Hotellerie auf Pflegestationen	Società dell'economia domestica aziendale	Groupement romand des cadres d'intendance	Facility Management Svizzera	H+ ospedali della Svizzera	CURAVIVA . SVIZZERA	Hotel & Gastro formazione

Visto l'articolo 28 capoverso 2 della legge federale del 13 dicembre 2002 sulla formazione professionale, l'organo responsabile di cui al punto 1.2 emana il seguente regolamento d'esame.

## REGOLAMENTO D'ESAME

per l'esame di professione di

- **Responsabile del settore alberghiero - economia domestica**

### 1 DISPOSIZIONI GENERALI

#### 1.1 Scopo dell'esame

Con l'esame di professione si verifica se le candidate e i candidati dispongono delle competenze pratiche e aziendali per esercitare la professione di responsabile del settore alberghiero - economia domestica con attestato federale.

I responsabili del settore alberghiero - economia domestica lavorano in modo efficiente ed efficace secondo principi economico-aziendali e amministrativi e sono responsabili della conduzione di uno o più settori dell'economia domestica.

Assumono la responsabilità professionale e organizzativa per il mantenimento dei valori, per l'organizzazione delle pulizie e della lavanderia, per la gestione degli spazi e delle infrastrutture, e del vitto e vettovagliamento nel settore delle cure nonché della gastronomia nelle aziende

Chi dirige uno o più settori dell'albergheria - economia domestica è in grado di:

- ⇒ assicurare i servizi nei campi dell'economia domestica;
- ⇒ pianificare, rilevare, organizzare e valutare prestazioni di lavoro considerando i requisiti di qualità;
- ⇒ pianificare e assicurare i processi logistici dall'approvvigionamento economico ed ecologico fino allo smaltimento;
- ⇒ progettare e gestire le infrastrutture inerenti l'economia domestica e provvedere alla loro manutenzione;
- ⇒ attuare le prescrizioni legali e aziendali specifiche dei vari settori;
- ⇒ gestire collaboratori e persone in formazione in funzione degli obiettivi, pianificare il loro impiego;
- ⇒ individuare le situazioni conflittuali e utilizzare gli strumenti di conduzione;
- ⇒ comprendere i bisogni di clienti / collaboratori interni ed esterni e soddisfarli secondo la politica dell'azienda nei confronti dell'utente;
- ⇒ collaborare nei gruppi di progetto;
- ⇒ assicurare la comunicazione scritta ed orale e curare i collegamenti fra i vari reparti;

- ⇒ allestire e controllare preventivi;
- ⇒ procurarsi materiali, macchinari e servizi;
- ⇒ rilevare, calcolare, valutare, acquistare e vendere prestazioni.

## 1.2 Organo responsabile

- 1.21 L'organo responsabile è costituito dalle seguenti organizzazioni del mondo del lavoro:

### **Associazioni di lavoratori**

Facility Management, Svizzera  
Hotel Gastro Union, Società dell'economia domestica aziendale  
GROCADI, Groupement romand des cadres d'intendance  
SIHP, Schweizerische Interessengruppe der Hotellerie auf Pflagestationen

### **Associazioni padronali**

CURAVIVA. Svizzera  
H+ , ospedali della Svizzera

### **Partner sociali**

Hotel & Gastro *formation* (istituzione di formazione professionale dei partner sociali nel ramo gastronomia / albergheria: Hotel & Gastro Union, GastroSuisse, hotelleriesuisse)

- 1.22 L'organo responsabile è competente per tutta la Svizzera.

## 2 ORGANIZZAZIONE

### 2.1 Composizione della commissione per la garanzia della qualità

- 2.11 Tutti i compiti relativi al rilascio dell'attestato professionale federale sono assunti da una commissione per la garanzia della qualità (commissione GQ), composta da 12 membri. La durata della carica è di 4 anni. È possibile una rielezione.

Le associazioni a livello svizzero vi sono rappresentate da due membri, mentre quelle regionali **e i gruppi di interesse** lo sono con un membro. Le associazioni a livello svizzero provvedono affinché tutte le tre regioni linguistiche siano rappresentate nella commissione GQ.

Le associazioni responsabili possono designare, per ogni regione linguistica, un'istituzione di formazione quale membro della commissione GQ con voto consultivo.

<b>Associazioni professionali</b>	<b>6</b>	<b>Associazioni padronali / partner sociali</b>	<b>6</b>
Facility Management Svizzera	2	CURAVIVA Svizzera	2
GROCADI Groupement romand des cadres d'intendance	1	H+, ospedali della Svizzera	2
Società dell'economica domestica aziendale di Hotel & Gastro Union	2	Hotel & Gastro - <i>formazione</i>	2
SIHP Schw. Interessengruppe der Hotellerie auf Pflegestationen	1		

2.12 La commissione GQ si autocostruisce. Essa è in grado di deliberare alla presenza della maggioranza dei membri. Le deliberazioni richiedono la maggioranza dei membri presenti. In caso di parità, è la / il presidente a decidere.

## **2.2 Compiti della commissione GQ**

2.21 La commissione GQ:

- a) emana le direttive inerenti al regolamento d'esame e le aggiorna periodicamente;
- b) fissa le tasse d'esame secondo la regolamentazione delle tasse del 31 dicembre 1997 emanata dall'Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia (UFFT);
- c) fissa la data e il luogo dell'esame finale;
- d) definisce il programma d'esame;
- e) organizza la preparazione dei compiti d'esame e cura lo svolgimento dell'esame finale;
- f) nomina i periti, li forma per assolvere i propri compiti e li convoca;
- g) decide l'ammissione all'esame finale come pure l'eventuale esclusione dallo stesso;
- h) stabilisce i contenuti dei moduli e i requisiti degli esami modulari;
- i) verifica i certificati di fine modulo, valuta l'esame finale e decide per il rilascio dell'attestato professionale;
- j) tratta le domande e i ricorsi;
- k) controlla periodicamente l'attualità dei moduli, ne ordina l'aggiornamento e determina la durata della validità dei certificati di fine modulo;
- l) decide il riconoscimento e il computo di altri titoli e prestazioni;
- m) rende conto della sua attività alle istanze superiori e all'UFFT;
- n) provvede allo sviluppo e alla garanzia della qualità, in particolare all'aggiornamento regolare del profilo delle qualifiche conformemente alle esigenze del mercato del lavoro.

2.22 La commissione GQ può delegare compiti amministrativi e di gestione alla segreteria di un'associazione facente parte dell'organo responsabile oppure a un fornitore di servizi.

## **2.3 Pubblicità dell'esame / vigilanza**

- 2.31 L'esame finale ha luogo sotto la vigilanza della Confederazione; non è pubblico. In casi particolari, la commissione GQ può concedere delle deroghe.
- 2.32 L'UFFT riceve tempestivamente l'invito all'esame finale e la relativa documentazione.

## **3 PUBBLICAZIONE, ISCRIZIONE, AMMISSIONE, SPESE**

### **3.1 Pubblicazione**

- 3.11 L'esame finale è pubblicato almeno 5 mesi prima del suo inizio nelle tre lingue ufficiali.
- 3.12 La pubblicazione deve almeno indicare :
- le date degli esami;
  - la tassa d'esame;
  - il recapito per l'iscrizione;
  - il termine d'iscrizione;
  - il termine di consegna della riflessione sull'apprendimento;
  - le modalità di svolgimento dell'esame.

### **3.2 Iscrizione**

All'iscrizione devono essere allegati:

- a) un riepilogo della formazione assoluta e della pratica professionale svolta;
- a) le copie dei titoli e dei certificati di lavoro richiesti per l'ammissione all'esame;
- c) le copie dei certificati di fine modulo o delle relative dichiarazioni di equipollenza;
- d) il dossier concernente la riflessione sull'apprendimento;
- e) l'indicazione della lingua in cui si desidera essere esaminati;
- f) la copia di un documento di identità ufficiale con fotografia.

### **3.3 Ammissione**

3.31 All'esame finale è ammesso

- a) il titolare di un attestato federale di capacità di una formazione di base della durata di almeno 2 anni nel campo dell'economia domestica con 3 anni di \*pratica professionale all'80%, di cui un anno con \*esperienza di conduzione di almeno un collaboratore subordinato;

oppure

- b) il titolare di un attestato professionale federale di contadina / responsabile di economia domestica rurale o governante di economia domestica o di un'abilitazione quale docente d'economia domestica con una \*pratica professionale nell'economia domestica collettiva della durata di almeno un anno all'80%;

oppure

- c) il titolare di un attestato federale di capacità in un'altra professione o di una formazione equipollente con tre certificati di fine modulo in materia di economia domestica (conoscenze di base nel settore delle pulizie, conoscenze di base nella cura della biancheria, conoscenze di base nei settori dell'alimentazione, del servizio e dell'accoglienza degli ospiti) e con 4 anni di

\*pratica professionale all'80%, di cui un anno con \*esperienza di conduzione di almeno un collaboratore subordinato;

oppure

- d) 8 anni di \*pratica professionale all'80%, di cui un anno con esperienza di conduzione di almeno un collaboratore subordinato e con tre certificati di fine modulo in materia di economia domestica (condizioni abitative e tecniche di pulizia, cura della biancheria, alimentazione e ristorazione);

\* Gradi di occupazione inferiori a 80% sono computati pro rata.

**e**

- e) colei/colui che abbia i necessari certificati di fine modulo (controlli delle competenze) oppure le attestazioni equipollenti riconosciute;
- f) colei/colui che abbia assolto il corso di formazione per formatrici / formatori professionali nelle aziende di tirocinio.

Sono fatti salvi il pagamento della tassa d'esame giusta il punto 3.41 e la consegna per tempo del dossier completo concernente la riflessione sull'apprendimento.

- 3.32 Per l'ammissione all'esame finale devono essere stati assolti i seguenti 8 esami modulari (certificati di fine modulo)

**Moduli obbligatori nell'ambito dell' economia aziendale**

1. Gestione del personale
2. Marketing / comunicazione
3. Organizzazione aziendale
4. Acquisti, smaltimento, ecologia e igiene
5. Amministrazione, diritto, finanze e contabilità

**Moduli obbligatori nell'ambito dell'economia domestica**

6. Tecniche e organizzazione di pulizia
7. Tecniche e organizzazione di lavanderia

**Modulo opzionale nell'ambito dell'economia domestica**

8a Elaborazione dell'offerta e organizzazione del settore della gastronomia

**oppure**

8b Gastronomia integrata nel settore delle cure

**oppure**

8c Prestazioni di servizio nei settori dell'alloggio e della gastronomia

Contenuti e requisiti dei singoli moduli sono stabiliti nelle descrizioni dei moduli allestite dall'organo responsabile (identificazione del modulo compresi i requisiti dei controlli delle competenze). Dette descrizioni sono menzionate nelle direttive concernenti l'esame di professione o nei suoi allegati.

- 3.33 L'UFFT decide l'equipollenza dei certificati e dei diplomi conseguiti all'estero.

- 3.34 La decisione concernente l'ammissione all'esame finale è comunicata alla candidata / al candidato per iscritto almeno 3 mesi prima dell'inizio dell'esame. Ogni decisione negativa deve indicare la motivazione e i rimedi giuridici.

### **3.4 Spese**

- 3.41 La candidata / il candidato versa la tassa d'esame previa conferma della sua ammissione. La stesura dell'attestato professionale, l'iscrizione del nominativo del titolare nel registro dei titolari di un attestato professionale federale e l'eventuale

contributo per le spese di materiale sono soggetti a una tassa separata a carico delle candidate / dei candidati.

- 3.42 Colei/colui che, conformemente al punto 4.2, si ritira nei termini prescritti o deve ritirarsi dall'esame per motivi validi, ha diritto al rimborso l'importo pagato, dedotte le spese occorse.
- 3.43 Colei/colui che non supera l'esame finale non ha diritto ad alcun rimborso della tassa.
- 3.44 Le spese di viaggio, vitto, alloggio e assicurazione durante l'esame finale sono a carico delle candidate / dei candidati.

## **4 SVOLGIMENTO DELL'ESAME FINALE**

### **4.1 Convocazione**

- 4.11 L'esame finale ha luogo se, dopo la pubblicazione, almeno 10 candidati adempiono alle condizioni di ammissione.
- 4.12 Le persone candidate hanno diritto di essere esaminate in una delle tre lingue ufficiali italiano, tedesco o francese.
- 4.13 Le candidate / i candidati sono convocati almeno 3 settimane prima dell'inizio dell'esame finale. La convocazione contiene:
  - a) il programma d'esame con l'indicazione del luogo, della data e dell'orario dell'esame finale, nonché dei mezzi ausiliari che le candidate / i candidati sono autorizzati a usare e a portare con sé;
  - b) l'elenco delle perite / dei periti.
- 4.14 Le richieste di ricusa dei periti devono essere presentate alla commissione GQ al più tardi 14 giorni prima dell'inizio dell'esame, debitamente motivate. La commissione GQ adotta le disposizioni necessarie.

### **4.2 Ritiro**

- 4.21 Le persone candidate possono ritirare la propria iscrizione entro 4 settimane dall'inizio dell'esame finale.
- 4.22 Passato questo termine, il ritiro dev'essere giustificato per motivi validi. Sono considerati motivi validi segnatamente:
  - a) maternità;
  - b) malattia o infortunio;
  - c) lutto nella cerchia ristretta;
  - d) servizio militare, civile o di protezione civile imprevisto.
- 4.23 Il ritiro dev'essere immediatamente notificato per iscritto alla commissione GQ giustificandone i motivi.

### **4.3 Mancata ammissione ed esclusione**

- 4.31 Le persone candidate che, in relazione alle condizioni di ammissione, forniscono coscientemente false indicazioni, inoltrano certificati di fine modulo appartenenti a terze persone o cercano in altri modi di ingannare la commissione GQ non vengono ammesse all'esame finale.
- 4.32 È escluso dall'esame finale colei / colui che:
  - a) utilizza mezzi ausiliari non autorizzati;

- b) infrange in modo grave la disciplina dell'esame;
  - c) tenta di ingannare le perite / i periti.
- 4.33 L'esclusione dall'esame dev'essere decisa dalla commissione GQ. La candidata / il candidato ha il diritto di sostenere l'esame finale con riserva fino al momento in cui la commissione GQ non ha preso la propria decisione.

#### **4.4 Sorveglianza degli esami, perite / periti**

- 4.41 L'esecuzione dei lavori d'esame scritti e pratici è sorvegliata da almeno una persona competente la quale annota le proprie osservazioni.
- 4.42 La valutazione dei lavori d'esame scritti e pratici è effettuata da almeno due periti che determinano la nota di comune accordo.
- 4.43 Gli esami orali vengono svolti alla presenza di almeno due periti che prendono nota del colloquio d'esame, nonché dello svolgimento generale, valutano le prestazioni e determinano la nota di comune accordo.
- 4.44 I periti sono ricusati se sono parenti, se sono o sono stati superiori, collaboratori o colleghi della candidata / del candidato oppure suoi docenti dei corsi di preparazione.

#### **4.5 Riunione conclusiva per l'attribuzione delle note**

- 4.51 Nel corso di una riunione indetta al termine dell'esame, la commissione GQ decide in merito al superamento dello stesso. La persona in rappresentanza dell'UFFT è invitata per tempo alla suddetta riunione.
- 4.52 I parenti, coloro che sono o sono stati superiori, collaboratori o colleghi della candidata / del candidato nonché i suoi docenti dei corsi di preparazione devono essere ricusati al momento della decisione del conferimento dell'attestato professionale federale.

### **5 ESAME FINALE**

#### **5.1 Parti dell'esame**

- 5.11 L'esame finale comprende le seguenti parti intermodulari ed ha la seguente durata:

	<u>Parte d'esame</u>	<u>Genere d'esame</u>	<u>Durata</u>	<u>Ponderazione</u>
1	Caso pratico/situazione	scritto	120 min.	2
2	Colloquio d'esame	orale	20 min.	2
3	Caso simulato in una funzione dirigente	pratico	40 min.	2
4	Dossier concernente la riflessione sull'apprendimento	allestito durante il periodo di formazione		1
5	Colloquio d'esame sulla base di dossier concernente la riflessione sull'apprendimento	orale	30 min.	1

- 5.12 Ogni parte d'esame può essere suddivisa in voci o posizioni che vengono definite dalla commissione GQ.

## **5.2 Esigenze d'esame**

- 5.21 Le disposizioni dettagliate concernenti l'esame finale sono specificate nelle direttive concernenti il regolamento d'esame di cui al punto 2.21 lettera a.
- 5.22 La commissione GQ decide l'equivalenza di parti d'esame o moduli di altri esami di grado terziario già conclusi e l'eventuale dispensa dall'esame nelle corrispondenti parti previste dal presente regolamento.

## **6 VALUTAZIONE E NOTE**

### **6.1 Disposizioni generali**

La valutazione dell'esame finale e delle singole parti d'esame viene espressa tramite le note. Si applicano le disposizioni di cui ai punti 6.2 e 6.3 del regolamento d'esame.

### **6.2 Valutazione**

- 6.21 Le note delle voci d'esame sono espresse in punti interi e mezzi punti conformemente al punto 6.3.
- 6.22 La nota di una parte d'esame è determinata dalla media delle note delle voci in cui si suddivide. Essa è arrotondata a un decimale. Se il metodo di valutazione non contempla note di voci d'esame, la nota della parte d'esame viene assegnata conformemente al punto 6.3.
- 6.23 La nota complessiva è data dalla media ponderata delle note delle singole parti d'esame. Essa è arrotondata a un decimale.

### **6.3 Valore delle note**

Le prestazioni sono valutate con note da 6 a 1. La nota 4 e quelle più alte designano prestazioni sufficienti. Non sono ammesse note intermedie diverse dai mezzi punti.

### **6.4 Condizioni per il superamento dell'esame finale e per il rilascio dell'attestato professionale federale**

- 6.41 L'esame finale è superato se:
- a) la nota complessiva raggiunge il 4.0;
  - b) al massimo una nota di una parte d'esame è inferiore a 4.0;
  - c) nessuna nota di una parte d'esame è inferiore a 3.0.
- 6.42 L'esame finale non è superato se la candidata / il candidato:
- a) non si ritira entro il termine previsto;
  - b) non si presenta senza validi motivi;
  - c) si ritira dopo l'inizio dell'esame senza validi motivi;
  - d) dev'essere escluso dall'esame.
- 6.43 La commissione GQ si basa esclusivamente sulle prestazioni fornite durante l'esame finale per decidere circa il superamento di quest'ultimo. Coi / colui che supera l'esame ottiene l'attestato professionale federale.



- 6.44 La commissione GQ rilascia a ogni candidata / candidato un certificato d'esame finale dal quale risultano:
- a) la conferma dei certificati di fine modulo richiesti o delle attestazioni di equipollenza;
  - b) le note delle singole parti d'esame e la nota complessiva;
  - c) il superamento o il mancato superamento dell'esame finale;
  - d) l'indicazione dei rimedi giuridici nel caso in cui non venga rilasciato l'attestato professionale federale.

## **6.5 Ripetizione**

- 6.51 I candidati che non superano l'esame finale, possono ripeterlo per un massimo di due volte.
- 6.52 Gli esami di ripetizione si riferiscono a tutte le parti d'esame.
- 6.53 Per la ripetizione si applicano le stesse condizioni d'iscrizione e di ammissione valide per il primo esame.

## **7 ATTESTATO PROFESSIONALE, TITOLO E PROCEDURA**

### **7.1 Titolo e pubblicazione**

- 7.11 L'attestato professionale federale è rilasciato dall'UFFT su mandato della commissione GQ e porta le firme della direttrice / del direttore dell'UFFT e della / del presidente della commissione GQ.
- 7.12 I titolari dell'attestato professionale federale sono autorizzati a portare il seguente titolo protetto:
- Responsable del settore alberghiero - economia domestica con attestato federale
  - Responsable du secteur hôtelier - intendance avec brevet fédéral
  - Bereichsleiterin/Bereichsleiter Hotellerie – Hauswirtschaft mit Fachausweis
  -
- Quale traduzione del titolo in lingua inglese è consigliata la formula: **“Head of section in Hotelbusiness”** with **Federal Diploma Professional Education and Training (Federal PET Diploma)**.
- 7.13 I nominativi dei titolari dell'attestato professionale federale sono iscritti in un registro tenuto dall'UFFT.

### **7.2 Ritiro dell'attestato professionale**

- 7.21 L'UFFT può ritirare un attestato professionale conseguito illecitamente; sono riservate eventuali procedure penali.
- 7.22 Contro la decisione dell'UFFT può essere interposto ricorso dinanzi al Tribunale amministrativo federale entro 30 giorni dalla sua notifica.

### **7.3 Rimedi giuridici**

- 7.31 Contro le decisioni della commissione GQ relative all'esclusione dall'esame finale o al rifiuto di rilasciare l'attestato professionale federale può essere inoltrato ricorso presso l'UFFT entro 30 giorni dalla notifica. Il ricorso deve contenere le richieste della / del ricorrente e le relative motivazioni.

- 7.32 In prima istanza, la decisione sui ricorsi spetta all'UFFT. Contro la sua decisione può essere interposto ricorso dinanzi al Tribunale amministrativo federale entro 30 giorni dalla sua notifica.

## **8 COPERTURA DELLE SPESE D'ESAME**

- 8.1 La commissione GQ fissa le tariffe secondo le quali vengono remunerati i membri della commissione GQ nonché le perite / i periti.
- 8.2 Le associazioni padronali e le associazioni di lavoratori si assumono in parti uguali le spese d'esame nella misura in cui non siano coperte dalla tassa d'esame, dal contributo della Confederazione e da altre fonti.
- 8.3 Al termine dell'esame la commissione GQ invia all'UFFT, conformemente alle sue direttive, un conto economico dettagliato. Su questa base, l'UFFT fissa il contributo federale per lo svolgimento dell'esame.

## **9 DISPOSIZIONI FINALI**

### **9.1 Abrogazione del diritto previgente**

Il regolamento del 1° dicembre 1997 concernente l'esame di professione per dirigenti aziendali d'economia domestica con attestato professionale federale e il regolamento dell'11 novembre 1998 concernente l'esame di professione per economi / economi con attestato professionale federale sono abrogati.

### **9.2 Disposizioni transitorie**

- 9.21 Gli ultimi esami per economi / economi secondo il regolamento dell'11 novembre 1998 si svolgono nel 2010.
- 9.22 Fino al 2010 è possibile ripetere gli esami per dirigenti aziendali d'economia domestica secondo il regolamento del 1° dicembre 1997. Pure le condizioni di ammissione di cui al punto 3.31 sono valide fino al 2010. Se invece di ripetere l'esame, i candidati assolvono l'esame di professione di dirigente aziendale alberghiero, quest'ultimo non è considerato come ripetizione.

### **9.3 Entrata in vigore**

Il presente regolamento d'esame entra in vigore previa approvazione dell'UFFT.

10 EMISSIONE ED APPROVAZIONE

Facility Management Schweiz  
Susanne Baumann, Präsidentin



Hotel & Gastro Union,  
Berufsverband Hauswirtschaft,  
Urs Masshardt



GROCADI,  
Groupement romand des cadres d'intendance  
Regula Pfeifer,  
Responsable de la formation romande



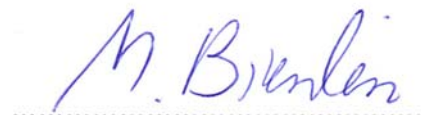
SIHP, Schweizerische Interessengruppe  
der Hotellerie auf Pflegestationen  
Jeannine Bentivegna, Präsidentin



CURAVIVA Schweiz  
Monika Weder,  
Leitung Geschäftsbereich Bildung



H+ , die Spitäler der Schweiz  
Martin Bienlein  
Bereichleiter Politik



Hotel & Gastro *formation* (sozialpartnerschaftliche Berufsbildungsorganisation  
der Verbände Hotel & Gastro Union, GastroSuisse, hotelleriesuisse)  
Max Züst, Direktor



Diese Prüfungsordnung wird genehmigt.  
Bern, 10. Juli 2009

BUNDESAMT FÜR BERUFSBILDUNG UND TECHNOLOGIE  
Die Direktorin  
Dr. Ursula Renold

