KULTUSMINISTER
KONFERENZ

Programma quadro d'insegnamento per i profili professionali regolamentati di

tecnico alberghiero/tecnica alberghiera e tecnico/tecnica commerciale della gestione alberghiera

(Delibera della Conferenza Permanente dei Ministri dell'Istruzione dei Länder della Repubblica federale di Germania in data 17/12/2021)

kmk.org

Segreteria della Conferenza Permanente dei Ministri dell'Istruzione dei Länder
Dipartimento di istruzione e formazione professionale,
perfezionamento professionale e sport
Taubenstraße 10
10117 Berlino
Tel. 030 25418-499
berufsbildung@kmk.org
http://www.kmk.org

Parte I Premessa

Il presente Programma quadro per l'insegnamento orientato al lavoro negli istituti professionali è stato varato dalla Conferenza Permanente dei Ministri dell'Istruzione dei Länder tedeschi e conformato al Regolamento della formazione (emanato dal Ministero Federale dell'Economia e dell'energia o da eventuale altro ministero competente in accordo con il Ministero Federale dell'Istruzione e della Ricerca).

Il Programma fa principalmente riferimento al diploma conseguito al termine della *Hauptschule* e ad altri titoli di studio ad esso assimilabili. Non contiene alcune indicazioni di carattere metodico per l'insegnamento. Nel Programma sono definiti i requisiti minimi attinenti alla professione per l'ottenimento dei relativi titoli di studio.

Gli obiettivi e i contenuti della formazione professionale sono disciplinati dal Regolamento della formazione emanato a livello federale e dal Programma quadro per l'insegnamento della Conferenza Permanente dei Ministri dell'Istruzione, nonché dai programmi d'insegnamento dei singoli Länder per l'ambito professionale interdisciplinare. Detti documenti pongono le basi per il conseguimento della qualifica in una professione riconosciuta nonché del diploma di maturità professionale.

I Länder adottano il Programma quadro direttamente o lo recepiscono con dei propri programmi di insegnamento, nel qual caso dovranno garantire che siano rispettate le indicazioni contenute nel Programma quadro circa l'adeguamento temporale e disciplinare al relativo Regolamento della formazione.

Parte II La missione educativa degli istituti professionali

Nel sistema di formazione professionale duale tedesco, scuole professionali (*Berufsschule*) e aziende che formano sono chiamate a svolgere una missione educativa comune.

Nell'ambito di tale missione la scuola figura come luogo di apprendimento indipendente, che opera in forza dell'Accordo quadro sulla scuola professionale, *Rahmenvereinbarung über die Berufsschule*, (delibera della Conferenza Permanente dei Ministeri dell'Istruzione dei Länder del 12/03/2015 nella versione attualmente vigente). Essa collabora come partner paritario con gli altri soggetti coinvolti nella formazione professionale e ha il compito di trasmettere agli studenti competenze operative di natura professionale e interdisciplinare. In questo modo gli studenti acquisiscono gli strumenti necessari per svolgere le varie mansioni lavorative e per contribuire a plasmare il mondo del lavoro e la società, assumendosi responsabilità sociali, economiche, ecologiche ed individuali, soprattutto di fronte a esigenze in continuo mutamento. Rientra in detti strumenti acquisiti dai giovani la promozione delle competenze di:

- riflessione personale e strutturale,
- uso autonomo e responsabile di tecnologie all'avanguardia, media digitali, nonché dati e sistemi informatici,
- gestione adeguata di situazioni e linguaggi professionali,
- apprendimento permanente nonché flessibilità professionale e individuale, per soddisfare le esigenze in mutamento del mondo del lavoro e della società,
- mobilità professionale all'interno dell'Europa e in un mondo globalizzato.

L'insegnamento alla scuola professionale si basa sugli strumenti normativi varati a livello federale per ogni profilo professionale riconosciuto dallo Stato. Al di là di essi, si applicano i regolamenti e le leggi per la scuola professionale emanati dai singoli Länder.

Per potere adempiere alla sua missione educativa, la scuola professionale deve poter garantire un'offerta formativa variegata, capace di

- sviluppare, insieme all'azienda di formazione e attraverso i programmi didattici annuali, formule di apprendimento finalizzate all'attività pratica,
- garantire un insegnamento volto a stimolare la crescita del singolo studente, tenendo conto delle diverse esperienze, capacità e inclinazioni di ognuno,
- stimolare l'apprendimento individuale e autonomo nel mondo digitale,
- potenziare la conoscenza dei linguaggi formativi, professionali e settoriali,
- insegnare a vivere e lavorare in modo sostenibile e a partecipare con autodeterminazione alla vita sociale,
- sensibilizzare riguardo alla salute e alla sicurezza sul lavoro,
- prospettare diversi percorsi di formazione e sviluppo professionale, compreso il lavoro autonomo imprenditoriale, per consentire a ciascuno di progettare in autonomia il proprio futuro lavorativo e personale,
- orientarsi all'evidenza scientifica e ai dati oggettivi riguardanti lo sviluppo e la valutazione delle competenze.

L'obiettivo principale della scuola professionale è promuovere lo sviluppo di una competenza operativa ampia. Per competenza operativa s'intende la disponibilità e la capacità del singolo di comportarsi in modo adeguato e ponderato in contesti professionali, sociali e privati, dando prova di responsabilità individuale e sociale.

La **competenza operativa** è suddivisa in competenze tecniche, individuali e sociali.

Competenza tecnica
Disponibilità e attitudine a risolvere autonomamente e in modo appropriato, mirato e metodico quesiti e problemi sulla base delle proprie conoscenze e competenze tecniche e di valutare i risultati.

Competenza individuale[1]
Disponibilità e attitudine a verificare, ponderare e vagliare autonomamente opportunità di crescita, necessità e vincoli nella sfera familiare, professionale e pubblica, esprimere i propri talenti ed elaborare e perfezionare progetti di vita. Comprende capacità come autonomia, apertura alle critiche, fiducia in sé, affidabilità, senso del dovere e di responsabilità, ma anche e soprattutto lo sviluppo di un proprio sistema valoriale e l'impegno assunto spontaneamente a restarvi ancorato.

Competenza sociale
Disponibilità e attitudine a vivere e definire i rapporti sociali, a intercettare e comprendere tensioni e interessi e a favorire il confronto e l'intesa con gli altri in modo razionale e responsabile. Rientrano in questa sfera anche e soprattutto lo sviluppo del senso di responsabilità sociale e la solidarietà.

La competenza metodologica, comunicativa e di apprendimento sono parte integrante della competenza tecnica, individuale e sociale.

Competenza metodologica
Disponibilità e attitudine ad intervenire in modo preciso e puntuale nello svolgimento di mansioni e nella risoluzione di problemi (ad esempio nella pianificazione delle fasi di lavoro).

Competenza comunicativa
Disponibilità e attitudine a comprendere e definire situazioni comunicative, e quindi anche a intercettare, comprendere e illustrare le proprie intenzioni ed esigenze e quelle del proprio interlocutore.

Competenza di apprendimento
Disponibilità e attitudine a comprendere e analizzare, da soli o in gruppo, informazioni su fatti e contesti e a suddividerle in strutture mentali logiche. In questa competenza rientrano anche e soprattutto la disponibilità e l'attitudine a sviluppare, dentro e fuori dal contesto professionale, tecniche e strategie di apprendimento da applicare nella formazione permanente.

1 Il concetto di "competenza individuale" sostituisce quello di "competenza umana" finora in uso, rispetto al quale tiene maggiormente conto della missione educativa specifica della scuola professionale, riprendendo la sistematizzazione del Quadro tedesco delle qualifiche (DQR)

Parte III Principi didattici

Per compiere la missione educativa della scuola professionale, i giovani vengono messi nelle condizioni di poter programmare, eseguire e valutare autonomamente compiti e mansioni nel contesto lavorativo.

Negli istituti professionali l'apprendimento è finalizzato a sviluppare tutte le competenze operative necessarie. Riproducendo in ambiente scolastico-didattico, o comunque facendo interiorizzare, tutte le fasi di un'azione professionale nelle varie situazioni si stimola l'apprendimento da e sul lavoro.

Nell'elaborazione delle aree di apprendimento, la didattica finalizzata all'azione punta in prima linea a definire strutture di azione sistematica, le quali, contrapposte all'insegnamento di stampo più tecnico-teorico, rappresentano una nuova prospettiva. I dati sulla teoria dell'apprendimento e sulla didattica indicano alcuni punti cardine da integrare nella progettazione e nell'attuazione di una didattica finalizzata all'azione nelle situazioni di apprendimento:

- I punti di riferimento didattici sono situazioni rilevanti per lo svolgimento della professione futura.
- L'apprendimento avviene per operazioni compiute, possibilmente svolte in autonomia o per lo meno interiorizzate mentalmente.
- Queste operazioni stimolano la comprensione a tutto tondo della realtà professionale in un mondo (lavorativo e non) sempre più globale e digitalizzato, ad esempio per quanto concerne gli aspetti economici, ecologici, giuridici, tecnici, sociali ed etici, nonché quelli legati alla sicurezza e all'apprendimento di lingue straniere e linguaggi professionali e settoriali.
- Le operazioni capitalizzano le esperienze dei discenti e riflettono sulle ripercussioni che possono avere sulla società.
- Tengono conto anche di processi sociali, quali l'affermazione dei propri interessi e la risoluzione di conflitti e aiutano a prospettare diversi percorsi di vita e carriera.

Parte IV Premesse riguardo alla professione

Il presente Programma quadro d'insegnamento per la formazione professionale del profilo di tecnico alberghiero/tecnica alberghiera nonché di tecnico/tecnica commerciale della gestione alberghiera è stato conformato al Regolamento per la riorganizzazione della formazione professionale nei settori alberghiero e gastronomico del 9 marzo 2022 (Gazzetta Ufficiale Federale, Parte I, pag. 314).

Il presente Programma quadro va a sostituire il Programma quadro d'insegnamento per la formazione professionale del profilo di tecnico alberghiero/tecnica alberghiera e tecnico/tecnica commerciale della gestione alberghiera varato della Conferenza Permanente dei Ministri dell'Istruzione dei Länder il 05/12/1997 nella versione del 28/03/2014.

Le competenze previste dall'area d'esame "Economia ed educazione civica" per il profilo di tecnico alberghiero/tecnica alberghiera saranno trasmesse sulla base del "Profilo di qualificazione orientato alle competenze per l'insegnamento negli istituti professionali in ambito 'Economia ed educazione civica' dei profili professionali tecnico-commerciali" (delibera della Conferenza Permanente dei Ministri dell'Istruzione dei Länder del 17/06/2021).
I contenuti di economia ed educazione civica per il profilo di tecnico/tecnica commerciale della gestione alberghiera vanno insegnati in modo integrativo.

La didattica della scuola professionale dovrà tenere conto anche dei seguenti aspetti integranti il profilo professionale (consultabile sul sito dell'Istituto federale per la formazione professionale (BIBB) http://www.bibb.de):

Le professioni di cui sopra coinvolgono un ampio spettro di aziende e strutture e pongono al centro di ogni loro attività professionale l'accoglienza e la soddisfazione del cliente. La molteplicità di modelli aziendali e strutture organizzative impone al personale qualificato un alto grado di flessibilità, capacità di comunicazione interculturale, talento organizzativo, orientamento al futuro nonché una conoscenza di base dell'attività imprenditoriale.

Due ambiti operativi comuni a entrambi i profili sono la vendita e la promozione di servizi e offerte rivolti a determinati gruppi target nonché un'assistenza ai clienti orientata alla qualità.

I tecnici commerciali alberghieri contribuiscono alla progettazione, concezione, impostazione e attuazione di servizi e offerte. Lavorano in modo sia strategico che operativo e gestiscono la struttura alberghiera secondo criteri economico-aziendali.

I tecnici alberghieri svolgono compiti gestionali nei reparti di ricevimento e prenotazioni nonché nell'ambito dell'Housekeeping. Programmano e propongono agli ospiti le offerte gastronomiche e gli eventi organizzati dall'albergo. Pianificano, coordinano, svolgono e controllano processi di lavoro.

Ciascun modulo tematico (area di apprendimento) ha per oggetto un intero processo operativo tipico di quella professione. Sul piano metodologico-didattico, le aree di apprendimento vanno attuate in modo tale da trasmettere le competenze operative professionali, le quali comprendono soprattutto conoscenze settoriali approfondite, capacità comunicative, lavoro per progetti, pensiero analitico ed interdisciplinare, nonché spirito di iniziativa, empatia e attitudine multi-professionale al lavoro in squadra.

Le scuole decidono liberamente, in base alle proprie risorse, come realizzare la fase di attuazione, attingendo eventualmente alle possibilità offerte dai progetti di cooperazione con le aziende coinvolte nel processo di formazione.

Le aree di apprendimento dovranno affrontare anche le varie dimensioni della sostenibilità (economica, ambientale e sociale), delle differenze interculturali e dell'inclusione. Quanto all'acquisizione di competenze nel contesto di una realtà economica e lavorativa digitalizzata si consiglia l'uso di programmi applicativi e software aziendali per coadiuvare i processi di apprendimento. I cicli di innovazione tecnologica sempre più brevi impongono agli

apprendisti un alto grado di autonomia e capacità di apprendimento, nonché l’osservazione di norme e direttive

sulla tutela e la sicurezza dei dati. Anche l'apprendimento delle lingue straniere e i contenuti matematici formano parte integrante delle aree di apprendimento.

Esiste una forte correlazione logica tra il Programma quadro d'insegnamento e il Piano formativo quadro per la formazione in azienda. Quando si definiscono situazioni di apprendimento esemplificative nelle singole aree di apprendimento è consigliabile tenere conto di entrambi i documenti.

Il percorso di apprendistato si articola su due fasi, di 18 mesi ciascuna. Le competenze previste dalle aree di apprendimento 1-6 del Programma quadro d'insegnamento sono conformate alle qualifiche del Regolamento della formazione e costituiscono quindi la base della prima parte dell'esame finale complessivo.

Le aree di apprendimento 1-5, al primo anno vengono insegnate trasversalmente ai profili di cuoco/cuoca, operatore/operatrice in cucina, tecnico/tecnica di ristorante e della ristorazione per eventi e tecnico/tecnica della ristorazione organizzata nonché operatore/operatrice gastronomica. Ciò rispecchia il lavoro multiprofessionale tipico delle strutture alberghiere e richiede agli apprendisti lo sviluppo di competenze comunicative trasversali ai reparti. Le aree di apprendimento 6-9 restano identiche per le professioni di tecnico alberghiero/tecnica alberghiera e tecnico/tecnica commerciale della gestione alberghiera.

Le competenze formulate nelle aree di apprendimento descrivono lo standard di qualifica ottenuto alla fine del percorso di apprendimento e definiscono i requisiti minimi. I contenuti vengono riportati, in corsivo, solo laddove le competenze descritte nella formulazione degli obiettivi necessitano di una precisazione o delimitazione.

Dalle aree operative tipiche del contesto alberghiero si evincono le seguenti aree di apprendimento, che si susseguono secondo il modello del curriculum a spirale. L'area di apprendimento 1 (definire attivamente il proprio ruolo in azienda e rappresentare la professione e la struttura) trasmette competenze trasversali per svolgere al meglio il proprio ruolo di operatore dell'accoglienza in albergo.

Ambiti operativi per il profilo di tecnico alberghiero/tecnica alberghiera	**1° anno di formazione**	**2° anno di formazione**	**3° anno di formazione**
Svolgimento di mansioni di Food and Beverage Management	Area di apprendimento 2 Ordinazione, accettazione, stoccaggio e conservazione delle merci Area di apprendimento 3 Attività in cucina Area di apprendimento 5 Svolgimento dei servizi di sala rivolti alla clientela		Area di apprendimento 12 Organizzazione dell'offerta gastronomica
Svolgimento di mansioni di Housekeeping	Area di apprendimento 4 Preparazione e cura del ristorante	Area di apprendimento 8 Lavoro nel reparto Housekeeping	Area di apprendimento 11 Svolgimento di mansioni dirigenziali di Housekeeping
Svolgimento di mansioni nel reparto ricevimento e prenotazioni		Area di apprendimento 6 Lavoro nel reparto ricevimento Area di apprendimento 7 Vendita di servizi e offerte	Area di apprendimento 10 Organizzazione dei reparti ricevimento e prenotazioni
Svolgimento di mansioni nel reparto marketing e vendite		Area di apprendimento 9 Creazione di piani marketing	Area di apprendimento 13 Promozione e organizzazione di eventi

Dalle aree operative tipiche del profilo di tecnico commerciale per la gestione alberghiera sono state definite le seguenti aree di apprendimento, che si susseguono secondo il modello del curriculum a spirale. L'area di apprendimento 1 (definire attivamente il proprio ruolo in azienda e rappresentare la professione e la struttura) trasmette competenze trasversali per svolgere al meglio la propria funzione di operatore dell'accoglienza in albergo.

Ambiti operativi per tecnici commerciali della gestione alberghiera	**1° anno di formazione**	**2° anno di formazione**	**3° anno di formazione**
Definizione e coordinamento di mansioni nella gestione delle merci e dell'ambito Food and Beverage	Area di apprendimento 2 Ordinazione, accettazione, stoccaggio e conservazione delle merci Area di apprendimento 3 Attività in cucina Area di apprendimento 5 Svolgimento dei servizi di sala rivolti alla clientela:		Area di apprendimento 13 Impostazione dei processi di gestione e acquisto merci
Familiarizzazione con le mansioni di Housekeeping	Area di apprendimento 4 Preparazione e cura del ristorante	Area di apprendimento 8 Lavoro nel reparto Housekeeping	
Pianificazione, attuazione e analisi del Channel Management e del Revenue Management		Area di apprendimento 6 Lavoro nel reparto ricevimento Area di apprendimento 7 Vendita di servizi e offerte	Area di apprendimento 11 Definizione dei prezzi di vendita con l'aiuto del Revenue Management
Programmazione, attuazione e valutazione di attività di marketing		Area di apprendimento 9 Creazione di piani marketing	Area di apprendimento 11 Definizione dei prezzi di vendita con l'aiuto del Revenue Management Area di apprendimento 14 Promozione e valutazione economico-aziendale degli eventi

Le competenze acquisite dalle aree di apprendimento appena descritte nel primo e secondo anno di formazione forniscono le basi per le mansioni di economia aziendale di cui alle aree di apprendimento 10 (gestione e controllo commerciali) e 12 (mansioni di gestione delle risorse umane).

Parte V Aree di apprendimento

Panoramica delle aree di apprendimento previste per il profilo professionale **Tecnico alberghiero/tecnica alberghiera**				
Aree di apprendimento		**Durata indicativa in ore di lezione**		
n.		1° anno	2° anno	3° anno
1	Definire attivamente il proprio ruolo in azienda e rappresentare la professione e la struttura	40		
2	Ordinazione, accettazione, stoccaggio e conservazione delle merci	40		
3	Attività in cucina	120		
4	Preparazione e cura del ristorante	40		
5	Svolgimento dei servizi rivolti alla clientela nel ristorante	80		
6	Attività di ricevimento		80	
7	Vendita di servizi e offerte		80	
8	Attività di Housekeeping		40	
9	Creazione di piani marketing		80	
10	Organizzazione dei reparti di ricevimento e prenotazioni			80
11	Svolgimento di mansioni dirigenziali di Housekeeping			80
12	Organizzazione dell'offerta gastronomica			60
13	Vendita e organizzazione di eventi			60
Totale: 880 ore		**320**	**280**	**280**

Panoramica delle aree di apprendimento previste per il profilo professionale **di tecnico/tecnica commerciale della gestione alberghiera**				
Aree di apprendimento		**Durata indicativa in ore di lezione**		
n.		1° anno	2° anno	3° anno
1	Definire attivamente il proprio ruolo in azienda e rappresentare la professione e la struttura	40		
2	Ordinazione, accettazione, stoccaggio e conservazione delle merci	40		
3	Attività in cucina	120		
4	Preparazione e cura del ristorante	40		
5	Svolgimento dei servizi rivolti alla clientela nel ristorante	80		
6	Attività di ricevimento		80	
7	Vendita di servizi e offerte		80	
8	Attività di Housekeeping		40	
9	Creazione di piani marketing		80	
10	Gestione e controllo commerciali			60
11	Definizione dei prezzi di vendita con l’aiuto del Revenue Management			60
12	Svolgimento di mansioni di gestione delle risorse umane			60
13	Impostazione dei processi di gestione e acquisto merci			40
14	Vendita e valutazione economico-aziendale di eventi			60
Totale: 880 ore		**320**	**280**	**280**

Area di apprendimento 1: Definire attivamente il proprio ruolo in azienda e rappresentare la professione e la struttura	**1° anno di formazione N. indicativo di ore: 40**

Gli studenti possiedono le competenze necessarie per definire attivamente il loro ruolo all'interno della struttura e per rappresentare quest'ultima.

Gli studenti **analizzano** i profili professionali del settore alberghiero nonché la filosofia e l'assetto organizzativo della propria azienda, cercando e valutando informazioni e relative fonti (*strutture organizzative, suddivisione del lavoro*), e comprendono l'offerta di servizi della struttura.

Si informano sui requisiti richiesti alla figura dell'operatore/operatrice alberghiero/a e al loro team. Esplorano forme di comunicazione digitali e analogiche e documentano eventuali difficoltà comunicative. Familiarizzano con le aree di lavoro tipiche del settore alberghiero e con la sua vocazione internazionale. Individuano le varie possibilità e opportunità di crescita professionale e personale (*avanzamento, formazione e perfezionamento professionale)* nonché le sfide professionali (*salute individuale*).
Gli studenti imparano a capire come funziona, nella loro azienda, la gestione della qualità (*sicurezza sul lavoro, requisiti di igiene per il personale, l'azienda e i prodotti*) e quali provvedimenti vengono presi per la sostenibilità (*sociale, ambientale ed economica*).

Programmano una presentazione sulla loro azienda e le loro attività. Elaborano criteri per la valutazione di presentazioni e tengono conto dei diritti di autore, della personalità e della tutela della privacy.

Gli studenti realizzano una presentazione **scegliendo** gli strumenti multimediali adeguati.

Presentano la propria azienda e le attività, tenendo conto dei destinatari, anche in lingua straniera.

Gli studenti **riflettono** anche sui criteri posti alla base del processo lavorativo e delle presentazioni. Danno e ricevono feedback, da cui **trarre** indicazioni per il loro ruolo all'interno dell'azienda e di fronte ai clienti.

Area di apprendimento 2: Ordinazione, accettazione, stoccaggio e conservazione delle merci	**1° anno di formazione** **N. indicativo di ore: 40**

Gli studenti possiedono le conoscenze necessarie per l'ordinazione, l'accettazione, lo stoccaggio e la conservazione delle merci.

Gli studenti **analizzano** i processi aziendali applicati per l'ordinazione, l'accettazione, lo stoccaggio e la conservazione delle merci. Sanno distinguere le tipologie di merci e descrivere le funzioni che il magazzino svolge per l'azienda.

Si **informano** sulle fonti di approvvigionamento, le procedure di ordinazione e le modalità di stoccaggio. Colgono il nesso tra caratteristiche della merce e requisiti di igiene nello stoccaggio, nonché tra deperibilità e momento dell'acquisto. A tale scopo acquisiscono nozioni sugli elementi del contratto di acquisto.

Gli studenti **pianificano** l'acquisto, lo stoccaggio e la preparazione di merci, anche in formato digitale. A tale scopo rilevano il fabbisogno di merce, tenendo conto anche degli aspetti di sostenibilità aziendale, nonché i termini di ordinazione e consegna da rispettare e i quantitativi (*punto di riordino, stock di riserva, stock massimo*).

Gli studenti **ordinano** le merci, le prendono in consegna e le ripongono nel luogo di stoccaggio. Controllano merci e bolle di consegna, segnalando eventuali difetti al momento della consegna. Documentano l'accettazione e il reso degli imballaggi e della merce trasportata.
Gestiscono e documentano le scorte (*pesatura, conteggio, misurazione*) e preparano le merci per l'utilizzo successivo. Individuano le cause del deperimento adottando i provvedimenti necessari. Nel processo lavorativo osservano le norme sulla salute e la sicurezza.

Gli studenti **riflettono** sul processo e propongono correttivi riguardo agli aspetti sociali, economici ed ecologici nonché a eventuali conflitti di obiettivi.

Area di apprendimento 3: Attività in cucina	**1° anno di formazione** **N. indicativo di ore: 120**

Gli studenti possiedono le competenze necessarie per preparare la loro postazione di lavoro in cucina, cucinare e preparare cibi semplici e svolgere mansioni di pulizia.

Gli studenti **analizzano** il compito loro assegnatogli di svolgere determinati lavori in cucina. Imparano a conoscere la cucina come ambiente di lavoro, le norme igieniche ivi previste (*per il personale, l'azienda e i prodotti*) e le mansioni di pulizia da svolgere (*stoccaggio, impiego e smaltimento di prodotti detergenti e disinfettanti*).

Si informano sugli strumenti di lavoro, i macchinari e le apparecchiature da utilizzare. Imparano di più sulle uova e sulle materie prime di origine vegetale, sulla loro preparazione (*processo di cottura*) e ne traggono informazioni sulle proprietà fisiologico-nutrizionali dei cibi e sulle tecnologie applicabili alla preparazione. Si informano sulle fasi di preparazione (*lavaggio, pulizia, pelatura*) e trasformazione degli alimenti (*tipologie e tecniche di taglio, sicurezza sul lavoro*).

Gli studenti **pianificano** le operazioni connesse alla preparazione di piatti semplici.

Scelgono le ricette, **selezionano** gli alimenti (*qualità, territorialità, stagionalità, sostenibilità*) e gli strumenti di lavoro, calcolano il fabbisogno di materiali e merci stilando apposite liste. Organizzano la propria postazione di lavoro (*ergonomia della postazione di lavoro*).

Gli studenti **preparano** piatti semplici (*insalate, piatti a base di uova, piatti a base di verdura, contorni a base di verdura, patate o cereali*). Applicano tecniche di taglio e miscelatura, evitando il più possibile gli sprechi e osservando le norme igieniche. Impiattano e servono i cibi cucinati.
Ripuliscono la postazione di lavoro e le attrezzature utilizzate e smaltiscono i rifiuti conformemente alle norme per la salute e la sicurezza sul lavoro. Sono attenti all'igiene e alla sostenibilità.

Gli studenti **riflettono** sui processi lavorativi, ne verificano i risultati e ne **deducono** possibilità di ottimizzazione.

Area di apprendimento 4: Preparazione e cura del ristorante	**1° anno di formazione** **N. indicativo di ore 40**

Gli studenti sono in grado di preparare e prendersi cura del ristorante.

Gli studenti **analizzano** l'importanza dei locali dedicati alla clientela per il comfort degli ospiti, tenendo conto delle specificità aziendali, nonché delle richieste ed esigenze dei clienti.

Si **informano** sull'arredamento e l'allestimento della sala (*tavoli, disposizione, biancheria da tavola, composizione dei tovaglioli, stoviglie, recipienti per le bevande, posate, apparecchi, macchine*) con l'aiuto di strumenti analogici e digitali. Svolgono ricerche sulle disposizioni per la pulizia e la disinfezione di locali dedicati alla clientela, tessuti e oggetti tenendo in considerazione le norme di tutela ambientale, sostenibilità, salute e sicurezza sul lavoro.

Gli studenti **pianificano** la preparazione dei locali di servizio e di quelli frequentati dalla clientela in modo consono all'occasione, selezionando gli oggetti aziendali da utilizzare, verificandone le quantità richieste e mettendoli a disposizione.

Gli studenti **preparano** i locali di servizio e quelli dedicati alla clientela e apparecchiano i tavoli, tenendo conto dell'arredamento, della dotazione e delle possibili configurazioni, facendo attenzione anche a standard e presupposti individuali, estetici, economici, ecologici e funzionali. Documentano il processo e il risultato.
Gli studenti puliscono, disinfettano e si prendono cura dei locali di servizio e di quelli destinati alla clientela nonché degli oggetti di utilizzo aziendali. Verificano le misure adottate e le documentano anche in forma elettronica. Individuano la necessità di riparazioni e sostituzioni adottando i provvedimenti previsti dall'azienda.

Gli studenti **verificano** e valutano i risultati, riflettono sul processo e individuano possibilità di miglioramento.

Area di apprendimento 5: Svolgimento dei servizi rivolti alla clientela nel ristorante	**1° anno di formazione** **N. indicativo di ore: 80**

Gli studenti possiedono le competenze necessarie a svolgere il servizio di ristorazione tenendo conto delle richieste dei clienti e delle specificità aziendali.

Gli studenti **analizzano** le necessità dei clienti, le tipologie e i profili in cui vengono suddivisi e i presupposti aziendali, tenendo in considerazione trend, regole comunicative e il loro ruolo di operatori dell'accoglienza nei confronti di clienti nazionali e stranieri.

Si informano sulle regole riguardanti buffet e servizio, bevande analcoliche calde e fredde, birre e vini (*tipologie*). Familiarizzano con i principali sistemi di cassa e la gestione delle prenotazioni dei tavoli.

Gli studenti **pianificano** il servizio rivolto ai clienti conformemente alle specificità aziendali, prestando attenzione all'economicità e alla sostenibilità del loro operato, alle norme igieniche e alla terminologia settoriale. Calcolano i fabbisogni in base al numero di clienti.

Svolgono i servizi rivolti alla clientela, lavorando in squadra. Verificano l'idoneità dei prodotti alla vendita, servono cibi e bevande, prelevano stoviglie, posate e bicchieri. Forniscono ai clienti informazioni sulla compatibilità con i vari regimi alimentari, gli allergeni, le modalità di preparazione, gli ingredienti e gli additivi di piatti e bevande semplici, consultando la documentazione della struttura. Adottano misure di promozione delle vendite e sono in grado di comunicare anche in una lingua straniera.

Gli studenti **riflettono** sul loro ruolo di operatori e operatrici dell'accoglienza, come componenti di un team e sul proprio operato.

Gli studenti **valutano** la qualità del servizio al ristorante e i feedback dei clienti deducendone possibilità di miglioramento.

Campo di apprendimento 6: Lavoro al reparto ricevimento	**2° anno di formazione** **N. indicativo di ore: 80**

Gli studenti possiedono le conoscenze necessarie per svolgere processi di lavoro nel reparto di ricevimento e per comunicare con i clienti.

Gli studenti **analizzano** i processi lavorativi della reception, ne riconoscono l'importanza come luogo centrale di comunicazione per l'albergo e il comfort dei clienti nazionali e stranieri.

Si informano sulle procedure da svolgere prima e dopo il check-in e il check-out degli ospiti nonché sulla funzione della reception come interfaccia nello svolgimento di determinate mansioni e per la trasmissione di informazioni. Imparano a conoscere le norme di legge vigenti (*obblighi di registrazione, tasse di soggiorno, responsabilità, privacy*).

Gli studenti **pianificano** e organizzano i passaggi di consegne al cambio turno in base alle linee guida aziendali di gestione qualità. Predispongono il check-in e il check-out degli ospiti.

Comunicano tenendo sempre conto del destinatario e dello scopo della comunicazione, se necessario anche in lingua straniera. Raccolgono le richieste dei clienti alla reception, le inoltrano, le evadono e coordinano i relativi processi insieme ad altri reparti e operatori esterni, utilizzando i mezzi di comunicazione analogici e digitali nel rispetto della privacy. **Assistono** i clienti all'arrivo e alla partenza. Emettono, verificano e illustrano le fatture dell'albergo, eseguendo i processi di pagamento. Chiedono di propria iniziativa feedback ai clienti e li inoltrano a chi di competenza. Gestiscono i reclami, conciliando ove possibile i propri diritti legali con gli interessi del cliente.

Gli studenti **riflettono** sul proprio modo di comportarsi e interfacciarsi con clienti e colleghi. **Valutano** i processi tipici della reception dal punto di vista economico, ecologico e sociale, individuando possibilità di miglioramento e accettando feedback.

Area di apprendimento 7: Vendita di servizi e offerte	**1° anno di formazione** **N. indicativo di ore: 80**

Gli studenti possiedono le competenze necessarie per promuovere i servizi e le offerte dell'albergo.

Gli studenti **analizzano** il compito di vendere servizi e offerte. Registrano le richieste individuali di prenotazione del cliente riguardo a pernottamenti e servizi aggiuntivi.

Si informano sulla dotazione tipica delle camere dell'albergo (*tipologie, categorie, sistemi di classificazione*) e sui canali di vendita (*siti di prenotazioni, software gestionali per hotel*).

Gli studenti **compongono** pacchetti di offerte per diversi gruppi di ospiti e occasioni, mettendo a punto programmi e formule secondo le indicazioni e il sistema tariffario aziendale.

Evadono le richieste pervenute in via analogica o digitale, anche in lingua straniera. Monitorano la disponibilità di camere e controllano il tasso di occupazione secondo le direttive aziendali, impiegano strumenti di comparazione dei mercati nonché indicatori di performance aziendali nell'ambito del Revenue Management. Compongono preventivi e conferme di prenotazione con testi personalizzati e servendosi di formule testuali, tenendo conto dei diversi aspetti legali (*contratto di albergo, cancellazioni, termini e condizioni, tutela della privacy*). Svolgono colloqui di consulenza e vendita e propongono servizi aggiuntivi. Si informano sulle modalità di pagamento, documentano le preferenze dei clienti, accordandosi poi di conseguenza con i reparti e le figure competenti. Elaborano le richieste di modifica e cancellazione delle prenotazioni secondo le direttive aziendali.

Gli studenti **riflettono** sul proprio operato e sui processi lavorativi tenendo conto dei criteri di qualità. **Controllano** i dati sulle vendite di camere e pacchetti di offerte con un occhio alla soddisfazione dei clienti, individuando possibilità di ottimizzazione.

Area di apprendimento 8: Attività di Housekeeping **2° anno di formazione**
N. indicativo di ore: 40

Gli studenti possiedono le competenze necessarie per la pulizia, la cura, l'allestimento e il controllo dei locali di servizio e di quelli destinati alla clientela secondo gli standard aziendali.

Gli studenti comprendono l'importanza della configurazione, della cura e della pulizia di camere, ambienti comuni e locali di servizio.

Si informano sui vari prodotti per la pulizia e la cura degli ambienti e sulle diverse tecniche di pulizia. Imparano a conoscere ambienti e tipi di superfici.

Pianificano la pulizia e la cura degli ambienti e delle superfici. Scelgono gli interventi di pulizia, disinfezione e cura più adeguati e compongono soluzioni detergenti, con attenzione particolare alla tutela dell'ambiente, della salute e della sicurezza sul lavoro (*ergonomia*).

Gli studenti **effettuano** interventi di pulizia e allestiscono gli ambienti tenendo conto delle esigenze degli ospiti. Verificano la pulizia e la funzionalità della dotazione presente nei locali servendosi anche di liste di controllo e disponendo riparazioni e sostituzioni ove necessario. Verificano che la biancheria sia utilizzabile e selezionano prodotti e tecniche adatti alla pulizia e alla cura. Svolgono ogni operazione con un occhio di riguardo alla riduzione degli sprechi, allo smaltimento corretto dei rifiuti, alle norme igieniche e agli aspetti ambientali. Riforniscono il carrello multifunzionale in modo adeguato all'occasione. Prendono in consegna le merci e le conservano in un modo adatto a preservarne il valore.

Gli studenti **verificano** e valutano il risultato delle pulizie e dei controlli svolti, **riflettono** sui processi lavorativi svolti per quanto riguarda l'aspetto igienico e la sostenibilità e propongono miglioramenti.

Area di apprendimento 9: Creazione di piani di marketing	**2° anno di formazione** **N. indicativo di ore: 80**

Gli studenti possiedono le competenze necessarie per programmare, attuare e valutare attività di marketing.

Gli studenti **analizzano** il compito loro assegnato di programmare, attuare e valutare attività di marketing.

Si informano sugli strumenti disponibili per il marketing (*strategia di selezione e gestione del mercato, attività di marketing, piano di marketing*) e per la somministrazione sistematica di questionari di gradimento ai clienti.

Gli studenti **progettano** la creazione di un piano di marketing in base al sistema di prezzi, alla qualità dei prodotti e dei servizi della struttura. Selezionano le attività di marketing sulla base delle analisi costi/benefici.

Elaborano un piano di marketing aziendale comprensivo di una strategia di comunicazione. A tale scopo osservano il mercato e la concorrenza, svolgono sondaggi tra i clienti, li analizzano, ne comunicano i risultati e finalizzano la strategia di marketing e comunicazione in accordo con altri reparti.
Gli studenti confrontano i preventivi di diversi fornitori e agenzie riguardo alla creazione e fornitura di articoli e materiali promozionali, selezionano le offerte, collaborano alla realizzazione, garantendo l'attualità dei contenuti. Coordinano lo sviluppo e il mantenimento dell'employer branding con tutti i reparti.

Gli studenti **riflettono** sul loro operato e monitorano il successo del piano di marketing e della strategia di comunicazione, individuando possibili ottimizzazioni.

3° anno di formazione
Tecnico alberghiero/tecnica alberghiera

Area di apprendimento 10: Organizzazione dei reparti di ricevimento e prenotazioni	**3° anno di formazione N. indicativo di ore: 80**

Gli studenti possiedono le competenze necessarie per organizzare il reparto di ricevimento e prenotazioni.

Gli studenti **analizzano** il compito loro assegnato di organizzare il reparto di ricevimento e prenotazioni e ne comprendono l'importanza in quanto interfaccia tra i vari reparti di un albergo.

Si informano sui processi lavorativi, le operazioni legate al pagamento (*fatturazione, assunzione dei costi, conteggi di commissioni e provvigioni*) nonché sull'organigramma e le mansioni dei vari dipendenti. Imparano a conoscere sistemi di archiviazione, termini di conservazione e possibilità di archiviazione (*moduli di registrazione, elenchi degli alloggi*).

Pianificano soggiorni per i clienti e viaggi di gruppo in base agli accordi presi nei colloqui di consulenza e di vendita. Stabiliscono e curano, a tale scopo, contatti con partner di cooperazione interni ed esterni.

Gli studenti **organizzano** il reparto di ricevimento e prenotazioni. Ricevono, elaborano e inoltrano la corrispondenza interna ed esterna. Utilizzano e amministrano i sistemi di organizzazione e archiviazione. Controllano le prenotazioni, creano liste delle prenotazioni, raffrontandole a quelle dei canali di prenotazione esterni. Impostano la collaborazione con i partner esterni e garantiscono la comunicazione interna ed esterna. Nel rapportarsi con i clienti, i colleghi e i partner, gli studenti mettono in pratica gli obiettivi e i valori aziendali. Elaborano liste di controllo per la programmazione, il miglioramento e la coordinazione dei processi lavorativi. Eseguono la preparazione e il follow-up delle riunioni conformemente alle direttive materiali e temporali, per poi documentarne i risultati. Verificano i processi di pagamento, nonché i conteggi di commissioni e provvigioni, evadono le fatture in entrata esterne e interne, predispongono misure adeguate in caso di discordanze e svolgono le "chiusure giornaliere".

Gli studenti **riflettono** sui processi lavorativi, identificano possibilità di ottimizzazione e ne **deducono** le opportune misure.

Area di apprendimento 11: Svolgimento di mansioni dirigenziali di Housekeeping	**3° anno di formazione** **N. indicativo di ore: 80**

Gli studenti dispongono delle competenze necessarie per l'organizzazione, il coordinamento e il controllo dei processi lavorativi nell'ambito dell'Housekeeping

Gli studenti **analizzano** il compito loro assegnato di organizzare, coordinare e controllare i processi lavorativi nell'ambito dell'Housekeeping e ne comprendono l'importanza per garantire il comfort degli ospiti e soddisfare le esigenze di alcune categorie di clienti.

Si **informano** riguardo alle norme di legge e alle disposizioni interne riguardo alla stesura dei piani (*piani turni, sostituzioni, ferie*) ed esplorano diverse tecniche di leadership e motivazione del personale. Imparano a conoscere processi lavorativi, strutture aziendali, beni e attrezzature strumentali, oltre ai possibili partner con cui collaborare.

Gli studenti **pianificano** processi lavorativi nell'ambito dell'Housekeeping e li applicano ai fini del controllo qualità (*piano dei processi lavorativi, lista di controllo*), tenendo in considerazione aspetti gestionali (*intervalli di pulizia, impiego di personale interno ed esterno*) e giuridici (*oggetti smarriti, responsabilità*), nonché le disposizioni sull'igiene. Selezionano i procedimenti di pulizia, disinfezione e cura e impiegano soluzioni detergenti e disinfettanti in un'ottica di sostenibilità e preservazione del valore.

Gli studenti **gestiscono** l'impiego di risorse umane, assegnano compiti e responsabilità, dirigono i colleghi con spirito di squadra, mettono a punto e impartiscono indicazioni e corsi sull'igiene, la salute e la sicurezza sul lavoro. Collaborano alla pianificazione, allo svolgimento e al follow-up dei colloqui annuali con i colleghi nonché a misure di sviluppo del personale. Si coordinano con gli altri reparti, coordinano l'assegnazione delle camere e tengono conto della dotazione particolare delle camere in base ai desideri della clientela. Verificano e documentano la pulizia e la completezza della dotazione di camere, locali di servizio e aree comuni, nonché la pulizia e lo stoccaggio di tutti i materiali ai piani. Controllano apparecchi, macchine e beni di consumo, verificano il fabbisogno di merci, confrontano le offerte dal punto di vista quantitativo e qualitativo, comunicano e contrattano con i fornitori esterni ed inviano ordini.

Gli studenti **riflettono** sui loro processi lavorativi e **mettono a punto** possibili correttivi per quanto riguarda l'uso oculato delle risorse, la limitazione degli sprechi e la tutela della salute, per ottenere un miglioramento costante.

Area di apprendimento 12: Organizzare l'offerta gastronomica	**3° anno di formazione** **N. indicativo di ore: 60**

Gli studenti possiedono le competenze necessarie ad organizzare l'offerta gastronomica dell'albergo in maniera corrispondente ai fabbisogni.

Gli studenti **analizzano** il compito loro assegnatogli di organizzare l'offerta gastronomica dell'albergo. A tal fine comprendono il significato dell'offerta di cibi e bevande per il benessere della clientela e imparano a conoscere le diverse aree di vendita dell'albergo.

Gli studenti **si informano** sugli aspetti della sostenibilità nell'acquisto di vivande e bevande. Familiarizzano con il calcolo dei prezzi e la creazione di carte delle vivande e delle bevande.

Gli studenti **pianificano** l'offerta di vivande e bevande (*colazione*) sulla base dei prospetti di occupazione delle camere, identificano i bisogni di approvvigionamento di alimenti e beni strumentali nonché il fabbisogno di personale.

Sviluppano un'offerta gastronomica corrispondente ai fabbisogni, predispongono la preparazione di alimenti e beni strumentali, controllano e documentano tali procedure. Calcolano i prezzi, elaborano le carte delle vivande e delle bevande tenendo a mente la promozione delle vendite. Organizzano e controllano lo stoccaggio e la logistica di alimenti e beni strumentali in base alle previsioni di occupazione delle camere, coordinano i controlli delle scorte merci, analizzano i risultati e propongono consigli per ottimizzare le scorte. Preparano gli inventari. Controllano la cassa di servizio, gestiscono l'amministrazione e la cura di articoli e prezzi e valutano il resoconto di cassa.

Gli studenti **riflettono** sul loro ruolo di operatori e operatrici dell'accoglienza e **valutano** l'offerta di vivande e bevande con riferimento ai gruppi target e all'economicità, individuando migliorie.

Area di apprendimento 13: Vendita e organizzazione di eventi	**3° anno di formazione** **N° indicativo di ore: 60**

Gli studenti dispongono delle competenze necessarie per la vendita, l'organizzazione e il follow-up di eventi.

Gli studenti **analizzano** richieste specifiche in riferimento a diversi formati di eventi, rilevando i fabbisogni individuali e gli obiettivi.

Gli studenti **si informano** sulle offerte di eventi dell'azienda ed esplorano location caratteristiche per l'azienda. Familiarizzano con le prescrizioni normative vigenti.

Gli studenti preparano i colloqui di vendita e **pianificano** le offerte di eventi, anche con l'ausilio di media digitali. Selezionano gli strumenti organizzativi per garantire il flusso interno ed esterno di informazioni e comunicazione.

Gli studenti **svolgono** colloqui di vendita, anche in lingua straniera e applicando principi di psicologia delle vendite. Creano programmi di svolgimento e concordano le procedure per la preparazione, l'esecuzione e il follow-up di eventi con i reparti interessati. Seguono gli eventi e controllano le procedure. Svolgono i colloqui finali con gli organizzatori e gestiscono le fasi successive.

Gli studenti **verificano** la pianificazione e lo svolgimento dell'evento tenendo a mente la soddisfazione dei clienti e i criteri di qualità aziendali, **riflettono** sul loro operato e individuano migliorie.

3° anno di formazione
Tecnico/tecnica commerciale della gestione alberghiera

Area di apprendimento 10: Gestione e controllo commerciali	**3° anno di formazione** **N° indicativo di ore: 60**

Gli studenti possiedono le competenze per gestire e controllare processi di contabilità aziendale.

Gli studenti **analizzano** l'ordine di esecuzione di lavori di gestione dei conti per l'azienda. Definiscono quindi i compiti riguardanti la contabilità interna ed esterna.

Gli studenti **si informano** sulle basi di diritto riguardanti la regolare gestione dei conti e sull'organizzazione aziendale di tale gestione. Inoltre familiarizzano con la redazione e la pianificazione del budget (*forecast*) di una struttura alberghiera.

Gli studenti **pianificano** tutte le attività necessarie allo svolgimento di operazioni contabili e preparano i dati necessari alla contabilità interna ed esterna.

Gli studenti **inseriscono nei conti** i pagamenti aziendali in uscita e in entrata di una struttura alberghiera e li abbinano alla fattura corrispondente. Rilevano la svalutazione dei beni e riconoscono la necessità di investimenti. Tengono sotto controllo lo stato della liquidità aziendale e i pagamenti in entrata della clientela. In caso di pagamenti in sospeso intraprendono provvedimenti per sollecitare come da disposizioni aziendali.

Gli studenti **verificano** la differenza reale e teorica tra conto economico e pianificazione a breve termine del budget, e ne analizzano le cause.

Gli studenti **valutano**, con l'aiuto di dati su redditività, liquidità e produttività, il successo dell'azienda e, se necessario, ne ricavano provvedimenti volti al miglioramento. Riflettono sulla loro attività nella gestione dei conti a livello di precisione, completezza e correttezza.

Area di apprendimento 11: Definizione dei prezzi di vendita con l'aiuto del Revenue Management	**3° anno di formazione** **N° indicativo di ore: 60**

Gli studenti possiedono le competenze per stabilire i prezzi con l'aiuto del Revenue Management.

Gli studenti **analizzano** l'ordine per stabilire i prezzi con l'aiuto del Revenue Management. Rilevano a tal scopo l'utilizzo delle capacità, gli utili disponibili in azienda, i gruppi di clienti e il loro comportamento in termini di prenotazione, storno nonché la loro solvibilità. Tengono conto dei canali di prenotazione e vendita legati all'azienda e ne includono i costi, basandosi sui dati e sulle esperienze aziendali.

Gli studenti **si informano** sulla gestione orientata al successo di una struttura alberghiera.

Gli studenti **pianificano** la raccolta di dati per valutare la posizione sul mercato della struttura alberghiera, per individuare concorrenti e tendenze, nonché per identificare i comportamenti dei clienti in futuro. Tengono conto delle attuali norme vigenti in materia di protezione dei dati. In base ai dati raccolti **stabiliscono** una strategia di prezzi e tariffe orientata al mercato e con l'obiettivo di aumentare gli utili, tenendo in considerazione tutti i canali di vendita.

Gli studenti **predispongono** dei contingenti per i gruppi di clienti e stabiliscono le condizioni di soggiorno per la clientela, tenendo conto del limite di prezzo minimo più recente. Gestiscono i contratti dei partner aziendali, le cooperazioni e i contratti di gruppo sulla base di analisi di displacement e volume. Definiscono il budget in base ai dati raccolti.

Gli studenti **riflettono** sulla propria strategia di prezzo e riconoscono il potenziale di conflitto tra una definizione dei prezzi di tipo operativo e una formazione dei prezzi di tipo strategico. Riconoscono il rischio di una gestione della struttura alberghiera non orientata al mercato.

Gli studenti **valutano** il proprio successo calcolando indicatori adeguati, estrapolati dal Revenue Management, e sono in grado di commentarli utilizzando i termini tecnici corretti. Confrontano gli sviluppi di tali indicatori e propongono miglioramenti per aumentare gli utili. Verificano il proprio operato relativamente all'aumento degli utili della loro azienda di formazione.

Area di apprendimento 12: Mansioni di gestione delle risorse umane	**3° anno di formazione** **N° indicativo di ore: 60**

Gli studenti possiedono le competenze per svolgere i compiti tipici della gestione di risorse umane.

Gli studenti **analizzano** il personale a livello quantitativo e qualitativo per preparare decisioni tipiche della mansione.

Gli studenti **si informano** sul fabbisogno di personale tenendo conto degli scopi aziendali. In caso di copertura insufficiente, si formano una panoramica sulle modalità più adatte per acquisire personale, sulle competenze richieste nelle descrizioni delle mansioni e sul coinvolgimento organizzativo dei nuovi membri del personale (*struttura organizzativa*). Comprendono il significato dell'immagine di un employer branding di successo.

Gli studenti **pianificano** l'impiego del personale, tenendo conto delle disposizioni della contrattazione collettiva e delle normative di legge. Soppesano le decisioni relative all'offboarding e all'impiego di collaboratori con un'occupazione marginale ("geringfügige Beschäftigung"). Stabiliscono i bisogni di formazioni e corsi obbligatori.

Gli studenti **elaborano** la corrispondenza per via digitale e analogica dall'annuncio di lavoro fino alla proposta di assunzione. Svolgono colloqui con il personale per discutere del lavoro svolto, per questo identificano e documentano i periodi di lavoro e di assenza. Identificano la retribuzione lorda tenendo conto delle normative vigenti, elaborano la busta paga e ne predispongono il pagamento. Sviluppano idee per coltivare i contatti con la nuova forza lavoro, nel presente come nel futuro, e per promuovere i rapporti di lavoro già in essere. Preparano la corrispondenza relativa alla cessazione del rapporto di lavoro.

Gli studenti **riflettono** sull'influenza del proprio comportamento improntato all'apprezzamento e alla motivazione nei colloqui con i dipendenti, e sul valore di un employer branding sostenibile come elemento chiave di politiche del personale di successo.

Gli studenti **valutano** le politiche del personale in base al successo a livello economico, valutando gli indicatori della gestione del personale e, se necessario, adottando provvedimenti.

Area di apprendimento 13: Impostazione dei processi di gestione e acquisto merci	**3° anno di formazione N° indicativo di ore: 40**

Gli studenti possiedono le competenze per organizzare i processi di gestione delle merci e acquisti, nonché per comunicare i prezzi di vendita.

Gli studenti **analizzano** i processi aziendali di approvvigionamento e l'economicità dello stoccaggio.

Gli studenti **determinano** il fabbisogno di beni necessari all'attività aziendale sulla base delle scorte target ed effettive e del volume di attività. Ricercano le fonti di approvvigionamento utilizzando diversi canali di comunicazione e fonti di dati. Si informano sul contenuto delle offerte, identificano i margini di manovra a livello giuridico ed economico nei contratti di acquisto e ottengono una panoramica di potenziali turbative in sede di contratto di acquisto.

Gli studenti **pianificano** il processo di approvvigionamento, tenendo conto degli interessi dell'azienda, delle diverse esigenze della clientela e della sostenibilità.

Gli studenti **preparano** richieste corrette a livello normativo e formale, anche in formato digitale. Confrontano le offerte in entrata in base a criteri quantitativi e qualitativi per sviluppare poi i prezzi ai quali offrire i prodotti e i servizi dell'azienda. Ordinano i beni necessari all'attività aziendale presso fornitori selezionati e concludono contratti di acquisto, facendo attenzione alle norme giuridiche e ai loro effetti, così come alle condizioni generali di contratto. Agiscono in modo adeguato in caso turbative legate al contratto di acquisto e si interfacciano con i partner commerciali.

Gli studenti **verificano** l'economicità dello stoccaggio servendosi degli indicatori di magazzino e i processi di approvvigionamento nell'ottica di una gestione più sostenibile, ed evidenziano provvedimenti motivati volti all'ottimizzazione.

Gli studenti **riflettono** sul loro comportamento e sulla loro corresponsabilità nei confronti di persone e ambiente relativamente ai processi di approvvigionamento e verificano eventuali possibilità di miglioramento.

Area di apprendimento 14: Vendita e valutazione economico-aziendale di eventi	**3° anno di formazione** **N. indicativo di ore: 60**

Gli studenti possiedono le competenze per sviluppare, vendere e valutare servizi e formati per eventi in base ai gruppi target e ottimizzati a livello di utili.

Gli studenti **analizzano** l'incarico ricevuto dal cliente di organizzare un evento. Si informano sulle offerte aziendali per eventi e sugli scopi e sulle necessità del singolo progetto. Identificano e raccolgono informazioni sul prodotto e le preparano per presentarle.

Gli studenti **si informano** sulle modalità di prenotazione e stabiliscono i criteri di prenotazione. Identificano le interazioni necessarie per la gestione economico-aziendale dell'area dell'evento.

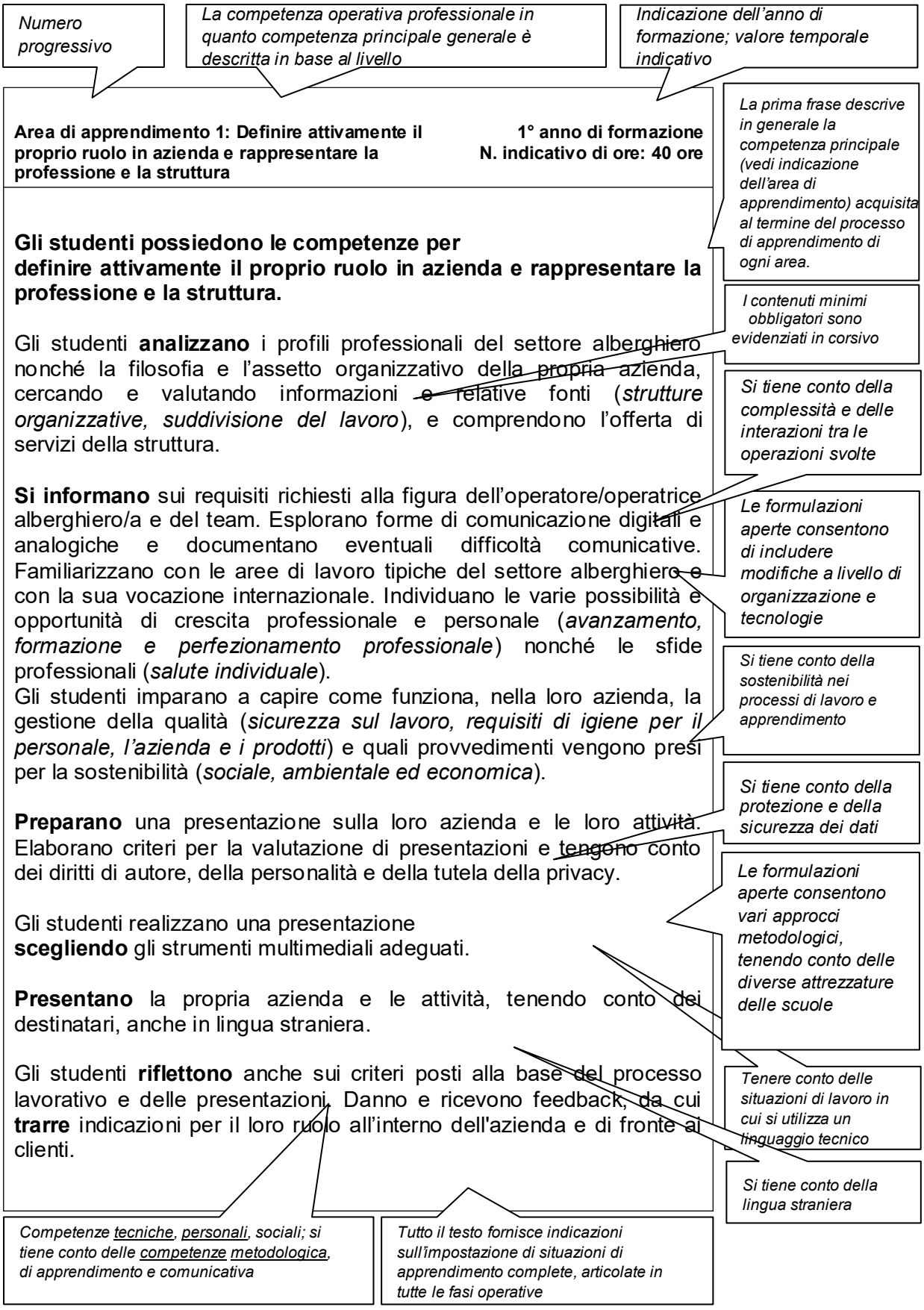
Gli studenti **concepiscono** offerte di eventi adeguate ai destinatari. Utilizzano anche strumenti digitali per garantire il flusso di informazioni e comunicazioni. Pianificano lo svolgimento degli eventi e valutano i rischi e il carico di lavoro. Calcolano l'impiego del personale, tenendo anche conto di acquisire forza lavoro esterna. Ponderano le proprie prestazioni e quelle esterne comparando i costi.

Gli studenti **elaborano** suggerimenti per la formazione dei prezzi e calcolano le offerte. Selezionano i canali commerciali e li sfruttano in base agli indicatori di performance e con orientamento agli utili. Tengono colloqui di vendita con i clienti anche in lingua straniera e redigono contratti per eventi e fatture rispettando le prescrizioni normative.

Gli studenti **riflettono** sulla pianificazione e sui risultati dell'evento con l'aiuto degli indicatori di performance aziendali.

Gli studenti **valutano** i risultati dell'evento, sviluppano suggerimenti per ottimizzare lo svolgimento degli eventi e per la standardizzazione nell'ambito del sistema di gestione della qualità.

Parte VI Indicazioni di lettura



Lista delle corrispondenze

tra

il Programma quadro d'insegnamento negli istituti professionali e il Piano formativo quadro aziendale

per i profili professionali di tecnico alberghiero/tecnica alberghiera e tecnico/tecnica commerciale della gestione alberghiera

La lista delle corrispondenze documenta la concertazione sui contenuti della formazione tra i due luoghi di apprendimento scuola professionale e azienda di formazione.

La formazione professionale duale si caratterizza per il fatto che gli apprendisti acquisiscono le loro competenze in due luoghi di apprendimento: la scuola professionale e l'azienda di formazione. A tal scopo esistono diverse prescrizioni normative:

- Il piano didattico degli istituti professionali è orientato al Programma quadro d'insegnamento della Conferenza Permanente dei Ministri dell'Istruzione dei Länder.

- L'apprendimento in azienda si basa sul Piano formativo quadro, che è parte integrante del Regolamento della formazione.

Entrambi i documenti sono stati elaborati da insegnanti e formatori esperti in un processo comune di consultazione definito dal Governo federale e dalla Conferenza Permanente dei Ministri dell'Istruzione dei Länder e volto al coordinamento dei Regolamenti della formazione e dei Piani formativi quadro nel settore dell'istruzione e formazione professionale ("Protocollo comune").

Nella seguente lista delle corrispondenze le aree di apprendimento (AA) del Programma quadro d'insegnamento sono state abbinate agli elementi del Piano formativo quadro in modo da illustrare chiaramente la convergenza tra tempistiche e temi. La lista può dunque essere un ausilio per ottimizzare e intensificare la cooperazione pratica tra i due luoghi di apprendimento.

BIBB: Anita Milolaza
KMK: Marion Strauß

Lista delle corrispondenze tra il Piano formativo quadro e il Programma quadro d'insegnamento

per la formazione professionale del profilo di

Tecnico alberghiero/Tecnica alberghiera

Aggiornato al 25/11/2021

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

Piano formativo quadro Elementi del profilo professionale	Periodo di formazione in mesi		**Programma quadro d'insegnamento** Anno scolastico		
	1-18	19-36	1	2	3
1. Interazione con clientela e membri del team, riflessione del proprio ruolo in azienda, impostazione dell'esperienza del cliente in qualità di operatore/operatrice della struttura ospitante (§ 5, co. 2, n° 1)					
a) Impostare il proprio aspetto e comportamento in modo consono all'azienda e motivarne gli effetti	6		AA 1		
b) Nella comunicazione di quanto accade in azienda, soprattutto sui mezzi digitali, rispettare le disposizioni aziendali e le prescrizioni normative			AA 1		
c) Tenere in considerazione mansioni, autorizzazioni e responsabilità nell'ambito della struttura organizzativa e dell'organizzazione dei flussi di lavoro			AA 1	AA 6	
d) Riflettere sul comportamento nei confronti degli altri membri del team, in particolare colleghi e colleghe, ma anche i superiori, mostrare spirito di squadra, ricevere e riflettere sui feedback e fornire feedback costruttivi			AA 1	AA 6	
e) Individuare le cause dei conflitti e dei problemi di comunicazione, nonché contribuire alla loro risoluzione; individuare i potenziali di conflitto ed evitare i conflitti			AA 1		AA 11
f) Riflettere sul comportamento e sul ruolo nei confronti della clientela e mantenere una condotta orientata alle esigenze di quest'ultima; condurre i colloqui tenendo in mente la clientela e l'azienda, utilizzando forme di comunicazione verbale e non verbale			AA 5	AA 6,7	AA 12, 13
g) Accogliere la clientela e identificare i suoi desideri e aspettative relativamente a consulenza, assistenza e servizi, verificare la soddisfazione di desideri e aspettative			AA 5	AA 6	AA 12
h) Assistere la clientela, informarla e consigliarla sull'offerta di servizi e prodotti, tenendo in considerazione le necessità e i desideri individuali e culturali, soprattutto le particolarità legate alla clientela diversamente abile			AA 5	AA 6	AA 12, 13
i) Ricevere, classificare e reagire in modo adeguato a comunicazioni e incarichi			AA 5	AA 6	

j) Ricevere, classificare e reagire alle reazioni della clientela, in particolare ai reclami, in modo adeguato alla situazione e conformemente alle direttive aziendali			AA 5	AA 6	AA 13
k) Fornire informazioni semplici in una lingua straniera			AA 5	AA 6	

Piano formativo quadro Elementi del profilo professionale	Periodo di formazione in mesi		**Programma quadro d'insegnamento** Anno scolastico		
	1-18	19-36	1	2	3
2. Accettazione e stoccaggio delle merci (§ 5, co. 2, n° 2)					
a) Controllare le scorte secondo criteri di quantità e qualità, documentare differenze tra scorte target e scorte effettive e introdurre misure correttive conformi, collaborare all'inventario e agli ordini	6		AA 2		AA 12
b) Eseguire l'accettazione delle merci, associare le bolle di consegna agli ordini e, sulla base della conferma d'ordine e della bolla di consegna, controllare peso, quantità, qualità ed eventuali difetti visibili della merce; in caso di scostamenti avviare misure correttive conformi			AA 2, 3, 5		
c) Controllare le merci rispettando i principi igienici e le prescrizioni normative, nonché le direttive aziendali, soprattutto riguardo al mantenimento della catena del freddo e alla conservazione, anche con l'ausilio di strumenti tecnici; in caso di scostamenti avviare misure correttive conformi			AA 2, 3, 5		AA 12
d) Documentare l'accettazione delle merci, così come l'accettazione e il reso degli imballaggi e della merce trasportata			AA 2		
e) Stoccare le merci in modo da preservarne il valore, secondo i requisiti necessari e applicando le direttive aziendali			AA 2, 3		AA 11,12
f) Rispettare le norme relative alla tutela sul lavoro, alla sicurezza e all'igiene in magazzino, controllare e pulire il magazzino conformemente alle direttive aziendali			AA 2, 3		AA 11
3. Svolgimento delle mansioni di base in cucina o in produzione (§ 5, co. 2, n° 3)					
a) Comprendere le mansioni da svolgere	6		AA 3		
b) Selezionare la tipologia e la quantità di alimenti corrispondente ai fabbisogni, tenendo in considerazione l'offerta aziendale di piatti e vivande			AA 3		
c) Pianificare le fasi di lavoro a livello temporale e organizzativo			AA 3		
d) Utilizzare, pulire e avere cura di apparecchi, macchine e beni di consumo in modo sicuro, economico e sostenibile; verificare il funzionamento di apparecchi, macchine e beni di consumo, individuare i malfunzionamenti e introdurre misure correttive conformi			AA 3		
e) Preparare l'area di lavoro tenendo in considerazione le necessità igieniche ed ergonomiche			AA 3		
f) Predisporre gli alimenti e verificarne qualità, possibilità di utilizzo e allergeni			AA 3		
g) Preparare semplici piatti o vivande caratteristici dell'azienda, seguendo le ricette, utilizzando anche prodotti preconfezionati, impiegando le tecniche di lavoro e rispettando i regimi alimentari, le norme igieniche, l'economicità ed evitando lo spreco di alimenti			AA 3		
h) Porzionare e guarnire piatti e vivande conformemente alle direttive e collaborare alla presentazione dei prodotti			AA 3		

Piano formativo quadro Elementi del profilo professionale	Periodo di formazione in mesi		**Programma quadro d'insegnamento** Anno scolastico		
	1-18	19-36	1	2	3
i) Stoccare correttamente gli alimenti rispettando gli standard igienici, verificare altre possibilità di riuso o smaltire			AA 3		
j) Controllare, valutare e ottimizzare i propri risultati di lavoro; riconoscere se sono opportune migliorie ed attuarle			AA 3		
4. Svolgimento delle mansioni di base di Housekeeping (§ 5, co. 2, n° 4)					
a) Indicare il significato dell'impostazione, della cura e della pulizia degli spazi destinati alla clientela, in particolare le camere, per l'esperienza del cliente	10		AA 4	AA 8	
b) Indicare il significato dell'impostazione, della cura e della pulizia dei locali di servizio			AA 4	AA 8	
c) Eseguire, verificare e documentare le misure di pulizia, disinfezione e cura negli spazi destinati alla clientela, in particolare nelle camere, e nei locali di servizio, tenendo conto degli aspetti legati alla sostenibilità			AA 4	AA 8	AA 11
d) Contribuire alla riduzione di produzione di rifiuti ed eseguire correttamente lo smaltimento dei rifiuti rispettando le norme igieniche e gli aspetti ambientali			AA 4	AA 8	
e) Controllare gli spazi destinati alla clientela, soprattutto le camere, e i locali di servizio relativamente a uso e sicurezza, identificare il bisogno di riparazioni e sostituzioni e adottare misure conformi			AA 4	AA 8	AA 11
f) Verificare che la biancheria sia utilizzabile e selezionare prodotti e tecniche adatti alla pulizia e alla cura, tenendo conto in particolare della preservazione del valore, dell'igiene e dell'uso oculato delle risorse			AA 4	AA 8	AA 11
g) Selezionare in modo consono all'occasione gli oggetti d'uso aziendali, in particolare stoviglie, posate e bicchieri, metterli a disposizione in quantità adeguata e provvedere a pulizia e cura corrette			AA 4		
5. Svolgimento delle mansioni di base di servizio (§ 5, co. 2, n° 5)					
a) Preparare l'area di lavoro in modo adeguato all'occasione in base al piano del giorno e agli accordi di servizio, mettere a disposizione i beni strumentali necessari	10		AA 5		
b) Verificare la commerciabilità dei prodotti			AA 5		
c) Servire bevande alcoliche e non alcoliche, preparare tisane e bevande calde conformemente alle direttive aziendali			AA 5		
d) Eseguire attività di servizio e sgombero per piatti o vivande e bevande utilizzando le conoscenze relative ai prodotti, i metodi di servizio e la forma di servizio aziendale			AA 5		
e) Utilizzare il sistema di cassa aziendale e collaborare alla contabilità di cassa			AA 5		AA 12

Piano formativo quadro Elementi del profilo professionale	Periodo di formazione in mesi		**Programma quadro d'insegnamento** Anno scolastico		
	1-18	19-36	1	2	3
6. Svolgimento di mansioni al reparto ricevimento (§ 5, co. 2, n° 6)					
a) Pianificare le fasi di lavoro per il check-in e il check-out ed eseguire le attività di preparazione del cambio turno	15			AA 6	
b) Svolgere le operazioni di check-in, in particolare accogliere e salutare la clientela, verificare le prenotazioni, chiarire le modalità di prenotazione e pagamento conformemente alle direttive aziendali, consentire l'accesso alle camere				AA 6	
c) Rispettare le prescrizioni anagrafiche e fiscali, tenendo in considerazione la protezione dei dati				AA 6	
d) Fornire consulenza alla clientela in merito ai servizi offerti dall'azienda e offrire ulteriori servizi e prodotti, anche in una lingua straniera				AA 6	
e) Evadere gli ordini della clientela e coordinarsi con altri reparti aziendali o imprese esterne				AA 6	
f) Ricevere le richieste di clienti, membri del team e soggetti esterni ed inoltrarle ai reparti competenti				AA 6	
g) Eseguire il check-out, in particolare concordare con la clientela le prestazioni accessorie fornite per il check-out e inserirle nella fattura				AA 6	
h) Verificare, illustrare, emettere e incassare le fatture della clientela, tenendo in considerazione le diverse modalità di pagamento				AA 6	
7. Vendita di pernottamenti e servizi, attività di prenotazione (§ 5, co. 2, n° 7)					
a) Informarsi sulle necessità individuali della clientela, illustrare alla clientela la dotazione e le caratteristiche delle camere dell'azienda alberghiera e le relative categorie, formulare consigli relativi all'azienda	15			AA 6, 7	
b) Fornire informazioni su prezzi, offerte e sulle tasse locali legate al soggiorno				AA 6, 7	
c) Raccogliere ed eseguire le prenotazioni delle camere in base alla disponibilità e alla formazione dei prezzi prevista				AA 7	
d) Informare la clientela sulle strutture aziendali, sulla dotazione aziendale delle camere e sulle offerte in loco				AA 6	
e) Offrire servizi e confermare i servizi concordati				AA 7	
f) Chiedere e registrare la forma di pagamento desiderata e comunicarla ai reparti interessati				AA 6, 7	
g) Documentare i risultati dei colloqui di consulenza e vendita, delle esigenze della clientela individuate, in particolare dei gruppi, e concordarne l'implementazione con gli altri reparti				AA 7	
h) Ricevere ed elaborare modifiche di prenotazione e cancellazioni delle camere, così come altri servizi conformemente alle direttive aziendali				AA 7	

Piano formativo quadro Elementi del profilo professionale	Periodo di formazione in mesi		Programma quadro d'insegnamento Anno scolastico		
	1-18	19-36	1	2	3
i) Utilizzare il sistema aziendale dell'albergo				AA 6, 7	
8. Comunicazione con la clientela e gestione dei reclami (§ 5, co. 2, n° 8)					
a) Impostare la comunicazione con la clientela in modo che sia incentrata sui gruppi target, orientata alla vendita e consona alla situazione	6		AA 5	AA 6	
b) Ricevere il feedback della clientela, soprattutto i reclami, in colloqui di persona ed evidenziare soluzioni in conformità agli standard aziendali			AA 5	AA 6	AA 12, 13
c) Utilizzare i canali di informazione e comunicazione, soprattutto i mezzi digitali, per comunicare con la clientela				AA 6, 7	
d) Utilizzare tecniche di comunicazione e di vendita nei colloqui di consulenza e vendita				AA 7	
e) Avere cura della banca dati della clientela utilizzando tecnologie di informazione e comunicazione				AA 6, 7	
f) Richiedere e ricevere il feedback della clientela utilizzando canali diversi, elaborarlo e reagire conformemente alle direttive aziendali				AA 6, 9	
g) Informare i reparti aziendali interessati dal feedback della clientela e, in particolare, sensibilizzare riguardo a lamentele e reclami				AA 6, 9	AA 13
h) Verificare l'efficacia delle soluzioni volte alla soddisfazione della clientela e collaborare all'elaborazione di miglioramenti				AA 9	AA 12
i) Riflettere sul proprio comportamento come contributo alla soddisfazione e alla fidelizzazione della clientela, quindi trarre conclusioni			AA 5	AA 6	AA 12, 13
9. Organizzazione del reparto ricevimento e prenotazioni (§ 5, co. 2, n° 9)					
a) Pianificare, coordinare e concordare con altri reparti le attività di prenotazione e ricevimento relative al proprio reparto		8			AA 10
b) Preparazione e follow-up del passaggio di consegne del cambio turno				AA 6	AA 10
c) Impostare il sistema di archiviazione, in particolare per i moduli di registrazione e gli elenchi degli alloggi, e averne cura tenendo in considerazione i termini di archiviazione e conservazione				AA 6	AA 10
d) Controllare le prenotazioni, creare la panoramica delle prenotazioni e confrontarla con i canali di prenotazione esterni, preparare gli arrivi dei gruppi e organizzare i processi di lavoro in accordo con i reparti interessati				AA 7	AA 10
e) Pianificare i soggiorni della clientela sulla base dei risultati dei colloqui di consulenza e di vendita e tenendo in considerazione le informazioni degli schedari della clientela				AA 7	AA 10
f) Sviluppare e utilizzare liste di controllo relative ai processi di lavoro al reparto ricevimento e alle prenotazioni					AA 10
g) Verificare i processi di pagamento, preparare la documentazione contabile tenendo in considerazione le attestazioni di pagamento interne e verificare la				AA 6, 7	AA 10

copertura dei costi					

Piano formativo quadro Elementi del profilo professionale	Periodo di formazione in mesi		Programma quadro d'insegnamento Anno scolastico		
	1-18	19-36	1	2	3
h) Verificare i conteggi di commissioni e provvigioni, in caso di discordanze avviare misure adeguate					AA 10
i) Eseguire e controllare la "chiusura giornaliera"					AA 10
j) Stabilire e avere cura dei contatti con partner di cooperazione interni ed esterni, impostare i processi di cooperazione					AA 10
10. Svolgimento di mansioni di Housekeeping Management (§ 5, co. 2, n° 10)					
a) Pianificare i processi lavorativi nell'ambito dell'Housekeeping tenendo in considerazione i desideri della clientela, le strutture aziendali e le tempistiche				AA 8	AA 11
b) Dirigere i processi di lavoro tenendo in considerazione le condizioni aziendali, l'impiego di personale interno o esterno e gli aspetti economici e ambientali					AA 11
c) Creare piani di pulizia e liste di controllo, in particolare per le camere della clientela, gli spazi comuni e i locali di servizio, tenendo in considerazione gli intervalli di pulizia, gli aspetti igienici rilevanti e le prescrizioni normative					AA 11
d) Selezionare i procedimenti di pulizia, disinfezione e cura, tenendo conto in particolare del mantenimento del valore, dell'igiene e della conservazione delle risorse				AA 8	AA 11
e) Selezionare, applicare e utilizzare soluzioni di pulizia e disinfezione, in particolare tendo conto degli effetti a livello ambientale e delle implicazioni per la salute				AA 8	AA 11
f) Collaborare alla preparazione e alla somministrazione di formazioni sulle tematiche di igiene, sicurezza sul lavoro e tutela della salute					AA 11
g) Identificare situazioni e aree critiche da un punto di vista igienico e collaborare allo sviluppo del concetto di igiene aziendale		10		AA 8	AA 11
h) Organizzare, controllare e documentare la pulizia delle camere della clientela, degli spazi comuni e dei locali di servizio					AA 11
i) Coordinare l'assegnazione e le dotazioni delle camere in accordo con i reparti interessati, tenendo conto dei numeri in entrata e in uscita del giorno e di esigenze particolari della clientela					AA 11
j) Organizzare pulizia, stoccaggio e logistica dei prodotti tessili aziendali in base alle previsioni di occupazione delle camere e controllarne l'attuazione					AA 11
k) Identificare i bisogni di approvvigionamento dei beni strumentali e collaborare alla selezione e all'ordine di tali beni, tenendo in considerazione qualità e sostenibilità				AA 8	AA 11
l) Controllare lo stato di apparecchi, macchine e beni di consumo, predisporre la manutenzione di apparecchi e macchine, così come la riparazione dei beni di consumo, coordinare la manutenzione di apparecchi e macchine				AA 8	AA 11
m) Identificare opportunità per il miglioramento dei processi e dei risultati di lavoro, in particolare				AA 8	AA 11

Piano formativo quadro Elementi del profilo professionale	Periodo di formazione in mesi		**Programma quadro d'insegnamento** Anno scolastico		
	1-18	19-36	1	2	3
per quanto riguarda un uso oculato delle risorse, la riduzione degli sprechi, la sicurezza sul lavoro e la tutela dell'ambiente e della salute, nonché ottimizzare i processi lavorativi.					
11. Svolgimento di mansioni di Food and Beverage Management (§ 5, co. 2, n° 11)					
a) Compilare prospetti di occupazione delle camere per le offerte gastronomiche, in particolare la colazione, come base per la preparazione economica e corrispondente ai fabbisogni di merci e beni strumentali, così come per la pianificazione dell'impiego del personale					AA 12
b) Identificare i bisogni di approvvigionamento di alimenti e beni strumentali e collaborare alla selezione e all'ordine di tali alimenti e beni, tenendo in considerazione aspetti di qualità e sostenibilità, in particolare la tipicità, la stagionalità, il trasporto e l'imballaggio					AA 12
c) Calcolare l'utilizzo dei prodotti, analizzare l'offerta di vivande e collaborare allo sviluppo e all'ottimizzazione di offerte gastronomiche, alla creazione di carte delle vivande e delle bevande e al calcolo dei prezzi					AA 12
d) Predisporre, controllare e documentare la preparazione di merci e beni strumentali in modo corrispondente ai fabbisogni		10			AA 12
e) Organizzare e controllare lo stoccaggio e la logistica di alimenti e beni strumentali in base alle previsioni di occupazione delle camere					AA 12
f) Preparare la cassa di servizio, gestire l'amministrazione e la cura di articoli e prezzi					AA 12
g) Eseguire la chiusura e controllare la cassa di servizio, valutare il resoconto di cassa					AA 12
h) Coordinare i controlli delle scorte merci per i reparti dedicati alla gastronomia, analizzare i risultati dei controlli delle scorte e proporre consigli per ottimizzare le scorte					AA 12
i) Preparare gli inventari dei beni strumentali					AA 12
j) Gestire l'esperienza della clientela nel reparto Food and Beverage in qualità di operatore/operatrice della struttura ospitante in modo consono alla situazione e rappresentare l'azienda					AA 12
12. Attuazione delle strategie aziendali di Channel Management e Revenue Management (§ 5, co. 2, n° 12)					
a) Distinguere i canali di vendita dell'azienda di formazione, associare i gruppi target e classificare il loro uso ai fini del successo aziendale				AA 7	
b) Utilizzare i canali e le piattaforme di vendita impiegate dall'azienda per gestire le prenotazioni di camere ed eventi tenendo conto delle capacità		12		AA 7	
c) Utilizzare le categorie del sistema di prezzi aziendale, anche servendosi dei canali di vendita connessi, e valutare l'effetto economico				AA 7	

Piano formativo quadro Elementi del profilo professionale	Periodo di formazione in mesi		**Programma quadro d'insegnamento** Anno scolastico		
	1-18	19-36	1	2	3
d) Osservare la disponibilità di camere libere e aumentarne lo sfruttamento in base allo sviluppo dell'occupazione e conformemente alle direttive aziendali				AA 7	
e) Utilizzare gli strumenti di comparazione dei mercati e gli indicatori aziendali nell'ambito del Revenue Management e valutare le offerte dei concorrenti in accordo con i reparti aziendali interessati				AA 7	
13. Attuazione di misure di promozione delle vendite e di marketing (§ 5, co. 2, n° 13)					
a) Collaborare alla programmazione ed attuazione di analisi di mercato, nonché documentarne i relativi risultati				AA 9	
b) Collaborare allo sviluppo di misure per incentivare le vendite e le azioni promozionali, pianificarne e coordinarne lo svolgimento				AA 9	
c) Pianificare, attuare e valutare misure per aumentare la fidelizzazione della clientela				AA 6, 7	AA 13
d) Distinguere tra materiali e mezzi promozionali e utilizzarli conformemente alle direttive aziendali per promuovere l'azienda in modo adeguato al gruppo target				AA 9	
e) Collaborare allo sviluppo e alla realizzazione di materiali promozionali e informativi, di produzione interna o esterna, rivolti alla clientela e ai membri del team, tenendo in considerazione le direttive aziendali e garantendo l'attualità dei contenuti		12		AA 9	
f) Comunicare alla clientela e al pubblico le misure aziendali relative alla gestione sostenibile, continuare a svilupparle e proporre possibilità di collaborazione per la clientela				AA 8, 9	AA 11, 12
g) Eseguire, documentare e valutare controlli sulla riuscita delle promozioni e proporre miglioramenti				AA 9	
14. Vendita, organizzazione e svolgimento di eventi (§ 5, co. 2, n° 14)					
a) Distinguere le offerte di eventi aziendali e collaborare alla preparazione e all'esecuzione di colloqui di consulenza e vendita					AA 13
b) Creare offerte, contratti e programmi di svolgimento per eventi utilizzando il sistema aziendale dell'albergo, comunicare i risultati alle persone interessate e inserire le fatture nel sistema di cassa					AA 13
c) Svolgere gli eventi in azienda collaborando con i reparti interessati e sulla base dei programmi di svolgimento creati, mettere a disposizione e preparare i locali		10			AA 13
d) Concordare lo svolgimento di preparazione, esecuzione e follow-up degli eventi con i reparti interessati e sovrintendere agli eventi, anche in lingua straniera					AA 13
e) Collaborare all'esecuzione e al follow-up dei colloqui finali					AA 13

Valutare lo svolgimento dell'evento e trarne conclusioni per gli eventi futuri					AA 13

Piano formativo quadro Elementi del profilo professionale	Periodo di formazione in mesi		**Programma quadro d'insegnamento** Anno scolastico		
	1-18	19-36	1	2	3
15. Impostazione di processi di organizzazione dell'ufficio (§ 5, co. 2, n° 15)					
a) Selezionare e utilizzare le applicazioni da ufficio aziendali in base all'attività, soprattutto per fogli di calcolo, presentazioni, elaborazione di testi, archiviazione di file e comunicazioni				AA 6, 7, 9	
b) Ricevere, elaborare e inoltrare la posta interna, esterna e la corrispondenza in formato elettronico tenendo in considerazione le direttive aziendali in materia di protezione e sicurezza dei dati, in particolare riguardo la sicurezza informatica				AA 6	AA 10
c) Elaborare, salvare e mettere a disposizione dati e informazioni in modo adeguato per le aree di lavoro				AA 6, 7, 9	AA 10, 13
d) Utilizzare i materiali e la dotazione dell'ufficio tenendo in considerazione gli aspetti ambientali ed economici				AA 6, 7	
e) Impostare e utilizzare sistemi di organizzazione e archiviazione digitali o analogici, averne cura tenendo in considerazione i termini di conservazione e proporre miglioramenti		4		AA 6, 7	AA 10
f) Eseguire la preparazione e il follow-up delle riunioni conformemente alle direttive materiali e temporali, quindi documentarne i risultati					AA 10, 11, 13
g) Gestire la corrispondenza interna ed esterna conformemente alle direttive aziendali, anche con l'utilizzo di informazioni in lingua straniera				AA 6, 7	AA 10
h) Elaborare la ricezione e l'invio delle fatture				AA 7	
i) Pianificare, eseguire, analizzare e perfezionare sistematicamente il proprio lavoro utilizzando i mezzi di lavoro e di organizzazione aziendale				AA 7	AA 11, 13
16. Gestione orientata alla qualità e ai processi nel team e nelle interazioni (§ 5, co. 2, n° 16)					
a) Tenere conto dell'attuazione degli obiettivi e dei valori aziendali nei processi di lavoro, in particolare nei rapporti con la clientela, i colleghi, le colleghe e i fornitori			AA 1	AA 6	AA 10, 12
b) Sviluppare valori propri relativi alla sostenibilità sociale, ambientale ed economica e allinearli agli obiettivi aziendali, identificare i dilemmi a livello decisionale e proporre miglioramenti per implementare una gestione sostenibile			AA 1	AA 7	AA 10, 11
c) Implementare gli standard di qualità di settore e aziendali tenendo in considerazione gli aspetti sociali, ambientali ed economici		6	AA 3, 5	AA 6, 7, 8	AA 10, 12, 13
d) Classificare e utilizzare nel team i processi aziendali, tenendo conto del flusso di informazioni e degli iter decisionali, prendere in considerazione l'inclusione nel processo di lavoro			AA 2, 3, 4, 5	AA 6, 7, 8	AA 10, 12, 13
e) Collaborare alla creazione e all'ottimizzazione degli strumenti organizzativi del reparto, in particolare liste di controllo, e utilizzarli per il controllo qualità				AA 8	AA 10, 11, 12, 13

Piano formativo quadro Elementi del profilo professionale	Periodo di formazione in mesi		**Programma quadro d'insegnamento** Anno scolastico		
	1-18	19-36	1	2	3
f) Tenere in considerazione il nesso tra qualità, soddisfazione della clientela e successo aziendale durante i processi decisionali e di gestione			AA 4, 5	AA 6, 7, 8	AA 10, 11, 12, 13
g) Eseguire le attività lavorative con un orientamento economico, alla clientela e all'azienda, contribuire al successo aziendale con il proprio comportamento e riflettere sul proprio operato			AA 4, 5	AA 6, 7, 8	AA 10, 11, 12, 13
h) Riflettere sulle funzioni e le attività delle singole aree di lavoro come parte di un processo collaborativo e riflettere sul significato delle singole aree di lavoro per le mansioni a monte e a valle e per il valore aggiunto dell'azienda			AA 3, 4, 5	AA 6, 7, 8	AA 10, 11, 12, 13
17. Guida e direzione dei colleghi (§ 5, co. 2, n° 17)					
a) Adattarsi alle diverse personalità all'interno del team tenendo conto della diversità e delle dinamiche di gruppo e fornire feedback costruttivi					AA 10, 11
b) Gestire e motivare i colleghi con spirito di squadra e orientamento alla mansione, riflettere sui loro risultati lavorativi					AA 11
c) Comunicare ai colleghi riconoscimento e apprezzamento e riflettere sugli effetti del proprio comportamento sui colleghi, sulle colleghe e sugli altri membri del team			AA 1	AA 6	AA 10, 11
d) Creare i piani di servizio conformemente alle direttive aziendali e normative, nonché documentare i tempi di lavoro		6			AA 11, 12
e) Collaborare alla pianificazione, all'esecuzione e al follow-up dei colloqui annuali con i colleghi					AA 11
f) Collaborare a misure per lo sviluppo del personale					AA 11
g) Informare e istruire nella gestione di macchine, apparecchi e beni strumentali					AA 11
h) Individuare i bisogni di formazioni e corsi obbligatori, in particolare sulla protezione dalle infezioni e sulla sicurezza sul lavoro, nonché avviare misure adeguate					AA 11
i) Sensibilizzare i membri del team a un operato sostenibile				AA 8	AA 11

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

Piano formativo quadro Elementi del profilo professionale	Periodo di formazione in mesi		**Programma quadro d'insegnamento** Anno scolastico		
	1-18	19-36	1	2	3
1. Organizzazione dell'azienda di formazione, istruzione e formazione professionale nonché diritto del lavoro e della contrattazione collettiva (§ 5, co. 3, n° 1)					
a) Illustrare la struttura e i principali processi lavorativi e di impresa dell'azienda di formazione	per tutta la durata della formazione professionale		AA 1 + Econ. Educ. civica	Econ. Educ. civica	Econ. Educ. civica
b) Illustrare diritti e doveri contenuti nel contratto di formazione, nonché la durata e la conclusione del rapporto di formazione, descrivere i compiti dei soggetti partecipanti al sistema di formazione professionale duale			AA 1 + Econ. Educ. civica	Econ. Educ. civica	Econ. Educ. civica
c) Illustrare il significato, la funzione e i contenuti del Regolamento della formazione e del piano formativo aziendale, nonché contribuire alla loro implementazione			AA 1 + Econ. Educ. civica	Econ. Educ. civica	Econ. Educ. civica
d) Illustrare le prescrizioni normative vigenti per l'azienda di formazione in materia di diritto del lavoro e sociale, diritto delle retribuzioni e della partecipazione aziendale			AA 1 + Econ. Educ. civica	Econ. Educ. civica	Econ. Educ. civica
e) Illustrare fondamenti, mansioni e metodi di lavoro degli organi relativi all'ordinamento societario o alla rappresentanza del personale dell'azienda di formazione			AA 1 + Econ. Educ. civica	Econ. Educ. civica	Econ. Educ. civica
f) Illustrare i rapporti tra l'azienda di formazione e i suoi dipendenti con le associazioni imprenditoriali e i sindacati			AA 1 + Econ. Educ. civica	Econ. Educ. civica	Econ. Educ. civica
g) Illustrare le voci della propria busta paga			AA 1 + Econ. Educ. civica	Econ. Educ. civica	Econ. Educ. civica
h) Illustrare i principi essenziali dei contratti di lavoro			AA 1 + Econ. Educ. civica	Econ. Educ. civica	Econ. Educ. civica
i) Illustrare le possibilità di avanzamento e sviluppo professionale			AA 1 + Econ. Educ. civica	Econ. Educ. civica	Econ. Educ. civica
2. Sicurezza e salute sul lavoro (§ 5, co. 3, n° 2)					
a) Conoscere diritti e doveri derivanti dalle disposizioni di tutela del lavoro e prevenzione degli infortuni relative alla professione, nonché mettere in pratica le relative prescrizioni	per tutta la durata della formazione professionale		AA 1, 2, 3, 4, 5	AA 6, 7, 8, 9	AA 10, 11, 12, 13
b) Verificare e valutare i rischi per la sicurezza e la salute sul posto di lavoro e sul tragitto casa-lavoro			AA 1, 2, 3, 4, 5	AA 6, 7, 8, 9	AA 10, 11, 12, 13
c) Illustrare come lavorare in modo sicuro e senza danni per la salute			AA 1, 2, 3, 4, 5	AA 6, 7, 8, 9	AA 10, 11, 12, 13
d) Adottare misure, anche preventive, a livello tecnico e organizzativo per evitare i pericoli, nonché i carichi fisici e mentali per sé e per le altre persone			AA 1, 2, 3, 4, 5	AA 6, 7, 8, 9	AA 10, 11, 12, 13
e) Rispettare e applicare metodi di lavoro ergonomici			AA 1, 2, 3, 4, 5	AA 6, 7, 8, 9	AA 10, 11, 12, 13

f) Descrivere i comportamenti da adottare in caso di infortunio e avviare le misure iniziali	da trasmettere in azienda
g) Applicare le disposizioni aziendali per la prevenzione degli incendi, descrivere i comportamenti da adottare in caso di incendio e avviare le misure iniziali per combattere l'incendio	da trasmettere in azienda

Piano formativo quadro Elementi del profilo professionale	Periodo di formazione in mesi		**Programma quadro d'insegnamento** Anno scolastico		
	1-18	19-36	1	2	3
3. Tutela dell'ambiente e sostenibilità (§ 5, co. 3, n° 3)					
a) Individuare le possibilità per evitare danni all'ambiente e alla società, dovuti alle attività aziendali, nel proprio ambito di lavoro, nonché contribuirne allo sviluppo costante	per tutta la durata della formazione professionale		AA 1, 2, 3, 4, 5	AA 6, 7, 8, 9	AA 10, 11, 12, 13
b) Nei processi di lavoro e relativamente a prodotti, merci o servizi, utilizzare materiali ed energia con un approccio volto alla sostenibilità a livello economico, ambientale e sociale			AA 1, 2, 3, 4, 5	AA 6, 7, 8, 9	AA 10, 11, 12, 13
c) Rispettare i regolamenti aziendali vigenti in materia di protezione dell'ambiente			AA 1, 2, 3, 4, 5	AA 6, 7, 8, 9	AA 10, 11, 12, 13
d) Evitare di produrre rifiuti, nonché conferire sostanze e materiali per un riciclaggio o uno smaltimento rispettosi dell'ambiente			AA 1, 2, 3, 4, 5	AA 6, 7, 8, 9	AA 10, 11, 12, 13
e) Sviluppare proposte per una gestione sostenibile della propria area di lavoro			AA 1, 2, 3, 4, 5	AA 6, 7, 8, 9	AA 10, 11, 12, 13
f) Collaborare rispettando i regolamenti aziendali e comunicare in modo appropriato in funzione dei destinatari ai fini di uno sviluppo sostenibile a livello economico, ambientale e sociale			AA 1, 2, 3, 4, 5	AA 6, 7, 8, 9	AA 10, 11, 12, 13
4. Mondo del lavoro digitalizzato (§ 5, co. 3, n° 4)					
a) Trattare i dati propri, dell'azienda e di terzi rispettando le prescrizioni in materia di protezione e sicurezza dei dati	per tutta la durata della formazione professionale		AA 1, 2, 3, 4, 5	AA 6, 7, 8, 9	AA 10, 11, 12, 13
b) Valutare i rischi connessi all'utilizzo dei mezzi digitali e dei sistemi informatici, rispettare i regolamenti aziendali durante il loro utilizzo			AA 1, 2, 3, 4, 5	AA 6, 7, 8, 9	AA 10, 11, 12, 13
c) Comunicare con attenzione ad un uso oculato delle risorse, in modo appropriato in funzione dei destinatari e in modo efficiente, nonché documentare i risultati della comunicazione			AA 1, 2, 3, 4, 5	AA 6, 7, 8, 9	AA 10, 11, 12, 13
d) Individuare i problemi nei processi comunicativi e contribuire alla loro risoluzione			AA 1, 2, 3, 4, 5	AA 6, 7, 8, 9	AA 10, 11, 12, 13
e) Ricercare e procurarsi informazioni nelle reti digitali e verificare, valutare e selezionare informazioni, anche provenienti da fonti esterne			AA 1, 2, 3, 4, 5	AA 6, 7, 8, 9	AA 10, 11, 12, 13
f) Utilizzare tecniche di apprendimento e di lavoro, così come metodi volti all'autoapprendimento, fare uso dei mezzi di formazione digitale e individuare e implementare le esigenze di formazione continua			AA 1, 2, 3, 4, 5	AA 6, 7, 8, 9	AA 10, 11, 12, 13
g) Pianificare, eseguire e realizzare le mansioni insieme ai soggetti interessati, compresi quelli di altre aree di lavoro o reparti, anche utilizzando mezzi digitali			AA 1, 2, 3, 4, 5	AA 6, 7, 8, 9	AA 10, 11, 12, 13
h) Praticare una cultura dell'apprezzamento tenendo in considerazione la diversità della società			AA 1, 2, 3, 4, 5	AA 6, 7, 8, 9	AA 10, 11, 12, 13

Piano formativo quadro Elementi del profilo professionale	Periodo di formazione in mesi		**Programma quadro d'insegnamento** Anno scolastico		
	1-18	19-36	1	2	3
5. Adozione di misure d'igiene (§ 6, co. 3, n° 5)					
a) Applicare principi e direttive relative all'igiene personale, aziendale e dei prodotti nonché alla tutela sul lavoro e della salute	4		AA 1, 2, 3, 4, 5	AA 6, 7, 8, 9	AA 10, 11, 12, 13
b) Implementare le prescrizioni normative relative all'igiene e il concetto di igiene aziendale, in particolare il Piano HACCP			AA 1, 2, 3, 4, 5	AA 6, 7, 8, 9	AA 10, 11, 12, 13
c) Individuare le infestazioni da parassiti e avviare misure consone			AA 2, 3	AA 8	AA 11
d) Stoccare i mezzi di disinfezione e pulizia, selezionarli tenendo conto degli effetti a livello ambientale e utilizzarli con economicità			AA 2, 3, 4, 5	AA 8	AA 11
e) Rispettare gli obblighi di denuncia ai sensi del diritto sulla protezione dalle infezioni e i divieti di occupazione			AA 1		AA 11

BIBB: Anita Milolaza
KMK: Marion Strauß

Lista delle corrispondenze tra il Piano formativo quadro e il Programma quadro d'insegnamento

della formazione professionale

del profilo di tecnico/tecnica commerciale della gestione alberghiera

Aggiornata al 25/11/2021

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

Piano formativo quadro Elementi del profilo professionale	Periodo di formazione in mesi		**Programma quadro d'insegnamento** Anno scolastico		
	1-18	19-36	1	2	3
1. Interazione con clientela e membri del team, riflessione del proprio ruolo in azienda, impostazione dell'esperienza del cliente in qualità di operatore/operatrice della struttura ospitante (§ 6, co. 2, n° 1)					
a) Impostare il proprio aspetto e comportamento in modo consono all'azienda e motivarne gli effetti	6		AA 1		
b) Nella comunicazione di quanto accade in azienda, soprattutto sui mezzi digitali, rispettare le disposizioni aziendali e le prescrizioni normative			AA 1		
c) Tenere in considerazione mansioni, autorizzazioni e responsabilità nell'ambito della struttura organizzativa e dell'organizzazione dei flussi di lavoro			AA 1	AA 6	
d) Riflettere sul comportamento nei confronti degli altri membri del team, in particolare colleghi e colleghe, ma anche i superiori, mostrare spirito di squadra, ricevere e riflettere sui feedback e fornire feedback costruttivi			AA 1	AA 6	
e) Individuare le cause dei conflitti e dei problemi di comunicazione, nonché contribuire alla loro risoluzione; individuare i potenziali di conflitto ed evitare i conflitti			AA 1		
f) Riflettere sul comportamento e sul ruolo nei confronti della clientela e mantenere una condotta orientata alle esigenze di quest'ultima; condurre i colloqui tenendo in mente la clientela e l'azienda, utilizzando forme di comunicazione verbale e non verbale			AA 5	AA 6, 7	
g) Accogliere la clientela e identificare i suoi desideri e aspettative relativamente a consulenza, assistenza e servizi, verificare la soddisfazione di desideri e aspettative			AA 5	AA 6	
h) Assistere la clientela, informarla e consigliarla sull'offerta di servizi e prodotti, tenendo in considerazione le necessità e i desideri individuali e culturali, soprattutto le particolarità legate alla clientela diversamente abile			AA 5	AA 6	
i) Ricevere, classificare e reagire in modo adeguato a comunicazioni e incarichi			AA 5	AA 6	
j) Ricevere, classificare e reagire alle reazioni della clientela, in particolare ai reclami, in modo adeguato alla situazione e conformemente alle direttive aziendali			AA 5	AA 6	

k) Fornire informazioni semplici in una lingua straniera			AA 5	AA 6	

Piano formativo quadro Elementi del profilo professionale	Periodo di formazione in mesi		**Programma quadro d'insegnamento** Anno scolastico		
	1-18	19-36	1	2	3
2. Accettazione e stoccaggio delle merci (§ 6, co. 2, n° 2)					
a) Controllare le scorte secondo criteri di quantità e qualità, documentare differenze tra scorte target e scorte effettive e introdurre misure correttive conformi, collaborare all'inventario e agli ordini	6		AA 2		AA 13
b) Eseguire l'accettazione delle merci, associare le bolle di consegna agli ordini e, sulla base della conferma d'ordine e della bolla di consegna, controllare peso, quantità, qualità ed eventuali difetti visibili della merce; in caso di scostamenti avviare misure correttive conformi			AA 2, 3, 5		
c) Controllare le merci rispettando i principi igienici e le prescrizioni normative, nonché le direttive aziendali, soprattutto riguardo al mantenimento della catena del freddo e alla conservazione, anche con l'ausilio di strumenti tecnici; in caso di scostamenti avviare misure correttive conformi			AA 2, 3, 5		
d) Documentare l'accettazione delle merci, così come l'accettazione e il reso degli imballaggi e della merce trasportata			AA 2		
e) Stoccare le merci in modo da preservarne il valore, secondo i requisiti necessari e applicando le direttive aziendali			AA 2, 3		
f) Rispettare le norme relative alla tutela sul lavoro, alla sicurezza e all'igiene in magazzino, controllare e pulire il magazzino conformemente alle direttive aziendali			AA 2, 3		
3. Svolgimento delle mansioni di base in cucina o in produzione (§ 6, co. 2, n° 3)					
a) Comprendere le mansioni da svolgere	6		AA 3		
b) Selezionare la tipologia e la quantità di alimenti corrispondente ai fabbisogni, tenendo in considerazione l'offerta aziendale di piatti e vivande			AA 3		
c) Pianificare le fasi di lavoro a livello temporale e organizzativo			AA 3		
d) Utilizzare, pulire e avere cura di apparecchi, macchine e beni di consumo in modo sicuro, economico e sostenibile; verificare il funzionamento di apparecchi, macchine e beni di consumo, individuare i malfunzionamenti e introdurre misure correttive conformi			AA 3		
e) Preparare l'area di lavoro tenendo in considerazione le necessità igieniche ed ergonomiche			AA 3		
f) Preparare gli alimenti e verificarne qualità, possibilità di utilizzo e allergeni			AA 3		
g) Preparare semplici piatti o vivande caratteristici dell'azienda, seguendo le ricette, utilizzando anche prodotti preconfezionati, impiegando le tecniche di lavoro e rispettando i regimi alimentari, le norme igieniche, l'economicità ed evitando lo spreco di alimenti			AA 3		
h) Porzionare e guarnire piatti e vivande conformemente alle direttive e collaborare alla presentazione dei prodotti			AA 3		

Piano formativo quadro Elementi del profilo professionale	Periodo di formazione in mesi		**Programma quadro d'insegnamento** Anno scolastico		
	1-18	19-36	1	2	3
i) Stoccare correttamente gli alimenti rispettando gli standard igienici, verificare altre possibilità di riuso o smaltire			AA 3		
j) Controllare, valutare e ottimizzare i propri risultati di lavoro; riconoscere se sono opportune migliorie ed attuarle			AA 3		
4. Svolgimento delle mansioni di base di Housekeeping (§ 6, co. 2, n° 4)					
a) Indicare il significato dell'impostazione, della cura e della pulizia degli spazi dedicati alla clientela, in particolare le camere, per l'esperienza del cliente	10		AA 4	AA 8	
b) Indicare il significato dell'impostazione, della cura e della pulizia dei locali di servizio			AA 4	AA 8	
c) Eseguire, verificare e documentare le misure di pulizia, disinfezione e cura negli spazi destinati alla clientela, in particolare nelle camere, e nei locali di servizio, tenendo conto degli aspetti legati alla sostenibilità			AA 4	AA 8	
d) Contribuire alla riduzione di produzione di rifiuti ed eseguire correttamente lo smaltimento dei rifiuti rispettando le norme igieniche e gli aspetti ambientali			AA 4	AA 8	
e) Controllare gli spazi dedicati alla clientela, soprattutto le camere, e i locali di servizio relativamente a uso e sicurezza, identificare il bisogno di riparazioni e sostituzioni e adottare misure conformi			AA 4	AA 8	
f) Verificare che la biancheria sia utilizzabile e selezionare prodotti e tecniche adatti alla pulizia e alla cura, tenendo conto in particolare della preservazione del valore, dell'igiene e dell'uso oculato delle risorse			AA 4	AA 8	
g) Selezionare in modo consono all'occasione gli oggetti d'uso aziendali, in particolare stoviglie, posate e bicchieri, metterli a disposizione in quantità adeguata e provvedere a pulizia e cura corrette			AA 4		
5. Svolgimento delle mansioni di base di servizio (§ 6, co. 2, n° 5)					
a) Preparare l'area di lavoro in modo adeguato all'occasione in base al piano del giorno e agli accordi di servizio, mettere a disposizione i beni strumentali necessari	10		AA 5		
b) Verificare la commerciabilità dei prodotti			AA 5		
c) Servire bevande alcoliche e non alcoliche, preparare tisane e bevande calde conformemente alle direttive aziendali			AA 5		
d) Eseguire attività di servizio e sgombero per piatti o vivande e bevande utilizzando le conoscenze relative ai prodotti, i metodi di servizio e la forma di servizio aziendale			AA 5		
e) Utilizzare il sistema di cassa aziendale e collaborare alla contabilità di cassa			AA 5		

Piano formativo quadro Elementi del profilo professionale	Periodo di formazione in mesi		**Programma quadro d'insegnamento** Anno scolastico		
	1-18	19-36	1	2	3
6. Svolgimento di mansioni al reparto ricevimento (§ 6, co. 2, n° 6)					
a) Pianificare le fasi di lavoro per il check-in e il check-out ed eseguire le attività di preparazione del cambio turno	15			AA 6	
b) Svolgere le operazioni di check-in, in particolare accogliere e salutare la clientela, verificare le prenotazioni, chiarire le modalità di prenotazione e pagamento conformemente alle direttive aziendali, consentire l'accesso alle camere				AA 6	
c) Rispettare le prescrizioni anagrafiche e fiscali, tenendo in considerazione la protezione dei dati				AA 6	
d) Fornire consulenza alla clientela in merito ai servizi offerti dall'azienda e offrire ulteriori servizi e prodotti, anche in una lingua straniera				AA 6	
e) Evadere gli ordini della clientela e coordinarsi con altri reparti aziendali o imprese esterne				AA 6	
f) Ricevere le richieste di clienti, membri del team e soggetti esterni ed inoltrarle ai reparti competenti				AA 6	
g) Eseguire il check-out, in particolare concordare con la clientela le prestazioni accessorie fornite per il check-out e inserirle nella fattura				AA 6	
h) Verificare, illustrare, emettere e incassare le fatture della clientela, tenendo in considerazione le diverse modalità di pagamento				AA 6	
7. Vendita di pernottamenti e servizi, attività di prenotazione (§ 6, co. 2, n° 7)					
a) Informarsi sulle necessità individuali della clientela, illustrare alla clientela la dotazione e le caratteristiche delle camere dell'azienda alberghiera e le relative categorie, formulare consigli relativi all'azienda	15			AA 6, 7	
b) Fornire informazioni su prezzi, offerte e sulle tasse locali legate al soggiorno				AA 6, 7	
c) Raccogliere ed eseguire le prenotazioni delle camere in base alla disponibilità e alla formazione dei prezzi prevista				AA 7	
d) Informare la clientela sulle strutture aziendali, sulla dotazione aziendale delle camere e sulle offerte in loco				AA 6	
e) Offrire servizi e confermare i servizi concordati				AA 7	
f) Chiedere e registrare la forma di pagamento desiderata e comunicarla ai reparti interessati				AA 6, 7	
g) Documentare i risultati dei colloqui di consulenza e vendita, delle esigenze della clientela individuate, in particolare dei gruppi, e concordarne l'implementazione con gli altri reparti				AA 7	
h) Ricevere ed elaborare modifiche di prenotazione e cancellazioni delle camere, così come altri servizi conformemente alle direttive aziendali				AA 7	

Piano formativo quadro Elementi del profilo professionale	Periodo di formazione in mesi		Programma quadro d'insegnamento Anno scolastico		
	1-18	19-36	1	2	3
i) Utilizzare il sistema aziendale dell'albergo				AA 6, 7	
8. Comunicazione con la clientela e gestione dei reclami (§ 6, co. 2, n° 8)					
a) Impostare la comunicazione con la clientela in modo che sia incentrata sui gruppi target, orientata alla vendita e consona alla situazione	6		AA 5	AA 6	
b) Ricevere il feedback della clientela, soprattutto i reclami, in colloqui di persona ed evidenziare soluzioni in conformità agli standard aziendali			AA 5	AA 6	
c) Utilizzare i canali di informazione e comunicazione, soprattutto i mezzi digitali, per comunicare con la clientela				AA 6, 7	
d) Utilizzare tecniche di comunicazione e di vendita nei colloqui di consulenza e vendita				AA 7	
e) Avere cura della banca dati della clientela utilizzando tecnologie di informazione e comunicazione				AA 6, 7	
f) Richiedere e ricevere il feedback della clientela utilizzando canali diversi, elaborarlo e reagire conformemente alle direttive aziendali				AA 6, 9	
g) Informare i reparti aziendali interessati dal feedback della clientela e, in particolare, sensibilizzare riguardo a lamentele e reclami				AA 6, 9	
h) Verificare l'efficacia delle soluzioni volte alla soddisfazione della clientela e collaborare all'elaborazione di miglioramenti				AA 9	
i) Riflettere sul proprio comportamento come contributo alla soddisfazione e alla fidelizzazione della clientela, quindi trarre conclusioni			AA 5	AA 6	
9. Pianificazione, attuazione e analisi del Channel Management e del Revenue Management (§ 6, co. 2, n° 9)					
a) Osservare e analizzare la posizione del mercato e dei concorrenti nell'ambito del Revenue Management		14			AA 11
b) Collaborare all'ottimizzazione dei profitti nella selezione dei sistemi di Channel Management e Revenue Management, e impiego di tali sistemi					AA 11
c) Verificare i contratti di collaborazione riguardanti i canali e le piattaforme di vendita per quanto riguarda costi e obblighi, selezionare i canali e le piattaforme di vendita per la distribuzione					AA 11
d) Analizzare le abitudini di prenotazione sui canali aziendali e canali connessi, valutarle dal punto di vista economico-aziendale				AA 7	AA 11
e) Eseguire i calcoli dei prezzi, trasmettere gli indicatori ed elaborarli come base per le decisioni aziendali				AA 7	AA 11
f) Sviluppare strategie di prezzo e rateizzazione includendo i reparti coinvolti, eseguirle e verificarne l'efficacia				AA 7	AA 11
g) Valutare i contratti dei partner aziendali, le cooperazioni e i contratti di gruppo sulla base di analisi di displacement e volume, formulare consigli operativi per le procedure successive				AA 7	AA 11

Piano formativo quadro Elementi del profilo professionale	Periodo di formazione in mesi		**Programma quadro d'insegnamento** Anno scolastico		
	1-18	19-36	1	2	3
h) Selezionare i meccanismi di gestione per ottimizzare i profitti, utilizzando le analisi di economia aziendale					AA 11
i) Osservare lo sfruttamento della capacità e dell'occupazione delle camere, implementare strategie per prenotazioni, condizioni e overbooking				AA 7	AA 11
j) Eseguire confronti con i concorrenti, calcolare, valutare e utilizzare gli indicatori per le strategie				AA 9	AA 11
k) Stilare il bilancio del fatturato utilizzando le analisi e le strategie					AA 11
l) Proporre miglioramenti per l'aumento del fatturato, in particolare per offerte finalizzate all'aumento delle vendite, insieme ai reparti interessati					AA 11
10. Concezione, adozione e valutazione di misure di marketing (§ 6, co. 2, n° 10)					
a) Osservare il mercato e la concorrenza, valutare i risultati e proporre miglioramenti per l'utilizzo di strumenti di marketing				AA 9	
b) Sviluppare e utilizzare una strategia di selezione e gestione del mercato, tenendo conto degli aspetti di economia aziendale				AA 9	
c) Selezionare, implementare e valutare misure promozionali e di marketing sulla base delle analisi costi/benefici				AA 9	
d) Elaborare il piano di marketing aziendale in accordo con altri reparti				AA 9	
e) Valutare e selezionare i mezzi e le misure da utilizzare nella comunicazione e nella promozione sulla base del piano di marketing				AA 9	
f) Elaborare, eseguire e valutare sondaggi sistematici a garanzia della qualità rivolti agli ospiti e alla clientela				AA 9	
g) Analizzare la formazione dei prezzi, la qualità dei prodotti e la qualità del servizio dell'azienda, proporre miglioramenti per ulteriori decisioni		8		AA 9	
h) Elaborare la strategia di comunicazione interna ed esterna, concordarla con altri reparti, verificarne l'efficacia e, nel caso, adattarla				AA 9	
i) Collaborare alla presentazione dell'azienda, soprattutto sui social media				AA 9	AA 14
j) Confrontare fornitori e agenzie per sviluppare e realizzare materiali e mezzi promozionali, eseguire la selezione tenendo conto degli aspetti legati a qualità, economia aziendale e ambiente				AA 9	
k) Collaborare allo sviluppo e alla realizzazione di materiali promozionali e informativi, di produzione interna o esterna, rivolti alla clientela e ai membri del team, tenendo in considerazione le direttive aziendali e garantendo l'attualità dei contenuti				AA 9	
l) Eseguire la verifica del successo delle misure di marketing utilizzate, valutare i risultati e proporre ulteriori misure				AA 9	

Piano formativo quadro Elementi del profilo professionale	Periodo di formazione in mesi		**Programma quadro d'insegnamento** Anno scolastico		
	1-18	19-36	1	2	3
m) Concordare e coordinare lo sviluppo e il mantenimento dell'employer branding con i reparti interessati				AA 9	
11. Gestione, calcolo e analisi di eventi (§ 6, co. 2, n° 11)					
a) Distinguere e verificare le condizioni quadro in materia di economia aziendale, diritto e ambiente dei vari formati di eventi aziendali, nel caso adeguare i formati degli eventi		10			AA 14
b) Concepire gli eventi tenendo conto delle condizioni quadro					AA 14
c) Calcolare e inserire nel sistema aziendale dell'albergo i prezzi di vendita per gli eventi, le componenti degli eventi e altri servizi, anche tenendo conto delle offerte di terzi					AA 14
d) Creare offerte, contratti, programmi di svolgimento e fatture per gli eventi utilizzando il sistema aziendale dell'albergo e comunicare i risultati ai soggetti interessati					AA 14
e) Accompagnare le riunioni in relazione ad eventi e gli eventi stessi, anche in una lingua straniera					AA 14
f) Esaminare l'economicità di eventi svolti desumendone, se del caso, proposte per l'adeguamento dei costi e dei prezzi					AA 14
12. Impostazione di processi di organizzazione dell'ufficio (§ 6, co. 2, n° 12)					
a) Selezionare e utilizzare le applicazioni da ufficio aziendali in base all'attività, soprattutto per fogli di calcolo, presentazioni, elaborazione di testi, archiviazione di file e comunicazioni		4		AA 6, 7, 9	AA 12
b) Ricevere, elaborare e inoltrare la posta interna, esterna e la corrispondenza in formato elettronico tenendo in considerazione le direttive aziendali in materia di protezione e sicurezza dei dati, in particolare riguardo la sicurezza informatica				AA 6	AA 12, 13
c) Elaborare, salvare e mettere a disposizione dati e informazioni in modo adeguato per le aree di lavoro				AA 6, 7, 9	AA 11, 14
d) Utilizzare i materiali e la dotazione dell'ufficio tenendo in considerazione gli aspetti ambientali ed economici				AA 6, 7	
e) Impostare e utilizzare sistemi di organizzazione e archiviazione digitali o analogici, averne cura tenendo in considerazione i termini di conservazione e proporre miglioramenti				AA 6, 7	
f) Eseguire la preparazione e il follow-up delle riunioni conformemente alle direttive materiali e temporali, quindi documentarne i risultati					AA 12, 14
g) Gestire la corrispondenza interna ed esterna conformemente alle direttive aziendali, anche con l'utilizzo di informazioni in lingua straniera				AA 6, 7	AA 12
h) Elaborare la ricezione e l'invio delle fatture				AA 7	AA 10

Piano formativo quadro Elementi del profilo professionale	Periodo di formazione in mesi		**Programma quadro d'insegnamento** Anno scolastico		
	1-18	19-36	1	2	3
i) Pianificare, eseguire, analizzare e sviluppare sistematicamente il proprio lavoro utilizzando i mezzi di lavoro e di organizzazione aziendale				AA 7	AA 13
13. Gestione orientata alla qualità e ai processi nel team e nelle interazioni, controllo dei processi (§ 6, co. 2, n° 13)					
a) Tenere conto dell'attuazione degli obiettivi e dei valori aziendali nei processi di lavoro, in particolare nei rapporti con la clientela, i colleghi, le colleghe e i fornitori		6	AA 1	AA 6	
b) Sviluppare valori propri relativi alla sostenibilità sociale, ambientale ed economica e allinearli agli obiettivi aziendali, identificare i dilemmi a livello decisionale e proporre miglioramenti per implementare una gestione sostenibile			AA 1	AA 7	AA 13
c) Implementare gli standard di qualità di settore e aziendali tenendo in considerazione gli aspetti sociali, ambientali ed economici			AA 3, 5	AA 6, 7, 8	
d) Classificare e utilizzare nel team i processi aziendali, tenendo conto del flusso di informazioni e degli iter decisionali, prendere in considerazione l'inclusione nel processo di lavoro			AA 2, 3, 4	AA 6, 7, 8	
e) Collaborare alla creazione e all'ottimizzazione degli strumenti organizzativi del reparto, in particolare liste di controllo, e utilizzarli per il controllo qualità				AA 8	
f) Impostare e ottimizzare le relazioni di cooperazione interna ed esterna				AA 6	AA 11
g) Tenere in considerazione il nesso tra qualità, soddisfazione della clientela e successo aziendale durante i processi decisionali e di gestione			AA 4, 5	AA 6, 7, 8	
h) Eseguire le attività lavorative con un orientamento economico, alla clientela e all'azienda, contribuire al successo aziendale con il proprio comportamento e riflettere sul proprio operato			AA 4, 5	AA 6, 7, 8	AA 14
i) Impostare e ottimizzare i processi di lavoro e comunicazione aziendali				AA 6	
j) Riflettere sulle funzioni e le attività delle singole aree di lavoro come parte di un processo collaborativo e riflettere sul significato delle singole aree di lavoro per le mansioni a monte e a valle e per il valore aggiunto dell'azienda			AA 3, 4, 5	AA 6, 7, 8	AA 10, 11
14. Pianificazione, attuazione e valutazione di processi lavorativi e relativi al personale (§ 6, co. 2, n° 14)					
a) Distinguere le disposizioni relative al diritto sul lavoro e al diritto sociale, applicandole in base alle mansioni					AA 12
b) Collaborare al posizionamento e allo sviluppo dell'employer branding per il reclutamento e la fidelizzazione del personale, accompagnare l'implementazione delle misure					AA 12
c) Collaborare alla pianificazione del fabbisogno di personale, condurre le selezioni e fornire assistenza nella gestione delle candidature					AA 12
d) Elaborare i processi relativi all'inizio del rapporto di lavoro					AA 12

Piano formativo quadro Elementi del profilo professionale	Periodo di formazione in mesi		**Programma quadro d'insegnamento** Anno scolastico		
	1-18	19-36	1	2	3
e) Accompagnare l'inserimento dei nuovi colleghi					AA 12
f) Informare e istruire nella gestione di macchine, apparecchi e beni strumentali					AA 12
g) Sensibilizzare i membri del team a un operato sostenibile				AA 8	AA 12
h) Creare i piani di servizio conformemente alle direttive aziendali e normative, nonché documentare i tempi di lavoro					AA 12
i) Gestire e motivare i colleghi con spirito di squadra e orientamento alla mansione, riflettere sui loro risultati lavorativi		12			AA 12, 14
j) Adattarsi alle diverse personalità all'interno del team tenendo conto della diversità e delle dinamiche di gruppo e fornire feedback costruttivi				AA 6	AA 12
k) Eseguire la preparazione, lo svolgimento e il follow-up dei colloqui con i colleghi					AA 12
l) Comunicare ai colleghi riconoscimento e apprezzamento e riflettere sugli effetti del proprio comportamento sui colleghi, sulle colleghe e sugli altri membri del team					AA 12
m) Collaborare alla pianificazione, esecuzione e valutazione di misure per lo sviluppo del personale					AA 12
n) Individuare i bisogni di formazioni e corsi obbligatori, in particolare sulla protezione dalle infezioni e sulla sicurezza sul lavoro, nonché introdurre misure conformi					AA 12
o) Collaborare alla creazione di valutazioni del personale					AA 12
p) Elaborare i processi relativi alla fine del rapporto di lavoro					AA 12
q) Valutare i costi del personale e i costi di gestione dello stesso, utilizzare strumenti di controlling del personale, valutare gli indicatori e proporre misure					AA 12, 14
r) Stimare o valutare i processi di lavoro relativamente al dispendio di energia, proporre misure per il miglioramento dell'efficienza energetica			da trasmettere in azienda		
15. Gestione merci e acquisti (§ 6, co. 2, n° 15)					
a) Trasmettere il fabbisogno di merce sulla base di scorte target, scorte effettive e del volume di attività					AA 13
b) Individuare le fonti di approvvigionamento, eseguire una preselezione dei prodotti e dei fornitori in base alla sostenibilità e ottenere offerte					AA 13
c) Confrontare le offerte per quanto riguarda qualità, quantità e condizioni per la consegna, nonché collaborare alla selezione delle offerte					AA 13
d) Inviare gli ordini, coordinare e controllare le date di consegna con i reparti coinvolti		8			AA 13
e) Preparare e valutare l'inventario					AA 13

Piano formativo quadro Elementi del profilo professionale	Periodo di formazione in mesi		**Programma quadro d'insegnamento** Anno scolastico		
	1-18	19-36	1	2	3
f) Determinare gli indicatori aziendali di magazzino, proporre e implementare misure per il miglioramento aziendale					AA 13
g) Sorvegliare l'uso di generi e beni di consumo con un approccio all'economicità e all'ambiente, avviare misure in caso di scostamenti					AA 13
h) Determinare i prezzi di vendita in base allo schema di calcolo aziendale					AA 13
16. Gestione commerciale e controllo (§ 6, co. 2, n° 16)					
a) Distinguere gli ambiti e i compiti della contabilità aziendale					AA 10
b) Verificare le ricevute conformemente alle direttive legislative e aziendali, contabilizzarle ed effettuare la riconciliazione dei conti					AA 10
c) Preparare i pagamenti in uscita ed eseguire le operazioni di pagamento					AA 10
d) Controllare i pagamenti in entrata e avviare misure in caso di mancati pagamenti o differenze di pagamento, in particolare relative ai solleciti aziendali					AA 10
e) Documentare i risultati della contabilità aziendale e prepararli per informazione interna ed esterna, così come per i processi decisionali aziendali		16			AA 10
f) Evidenziare il significato economico di investimenti e ammortamenti per l'azienda					AA 10
g) Collaborare alla stesura del bilancio preventivo e delle previsioni					AA 10
h) Sorvegliare e valutare i rapporti e gli indicatori aziendali, trarne conclusioni in materia di economicità, produttività e liquidità					AA 10

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

Piano formativo quadro Elementi del profilo professionale	Periodo di formazione in mesi		**Programma quadro d'insegnamento** Anno scolastico		
	1-18	19-36	1	2	3
1. Organizzazione dell'azienda di formazione, istruzione e formazione professionale nonché diritto del lavoro e della contrattazione collettiva (§ 5, co. 3, n° 1)					
a) Illustrare la struttura e i principali processi lavorativi e di impresa dell'azienda di formazione	per tutta la durata della formazione professionale		AA 1 + Econ. Educ. civica	Econ. Educ. civica	
b) Illustrare diritti e doveri contenuti nel contratto di formazione, nonché la durata e la conclusione del rapporto di formazione, descrivere i compiti dei soggetti partecipanti al sistema di formazione professionale duale			AA 1 + Econ. Educ. civica	Econ. Educ. civica	
c) Illustrare il significato, la funzione e i contenuti del Regolamento della formazione e del piano formativo aziendale, nonché contribuire alla loro implementazione			AA 1 + Econ. Educ. civica	Econ. Educ. civica	
d) Illustrare le prescrizioni normative vigenti per l'azienda di formazione in materia di diritto del lavoro e sociale, diritto delle retribuzioni e della partecipazione aziendale			AA 1 + Econ. Educ. civica	Econ. Educ. civica	
e) Illustrare fondamenti, mansioni e metodi di lavoro degli organi relativi all'ordinamento societario o alla rappresentanza del personale dell'azienda di formazione			AA 1 + Econ. Educ. civica	Econ. Educ. civica	
f) Illustrare i rapporti tra l'azienda di formazione e i suoi dipendenti con le associazioni imprenditoriali e i sindacati			AA 1 + Econ. Educ. civica	Econ. Educ. civica	
g) Illustrare le voci della propria busta paga			AA 1 + Econ. Educ. civica	Econ. Educ. civica	AA 12
h) Illustrare i principi essenziali dei contratti di lavoro			AA 1 + Econ. Educ. civica	Econ. Educ. civica	AA 12
i) Illustrare le possibilità di avanzamento e sviluppo professionale			AA 1 + Econ. Educ. civica	Econ. Educ. civica	
2. Sicurezza e salute sul lavoro (§ 5, co. 3, n° 2)					
a) Conoscere diritti e doveri derivanti dalle disposizioni di tutela del lavoro e prevenzione degli infortuni relative alla professione, nonché mettere in pratica le relative prescrizioni	per tutta la durata della formazione professionale		AA 1, 2, 3, 4, 5	AA 6, 7, 8, 9	AA 10, 11, 12, 13, 14
b) Verificare e valutare i rischi per la sicurezza e la salute sul posto di lavoro e sul tragitto casa-lavoro			AA 1, 2, 3, 4, 5	AA 6, 7, 8, 9	AA 10, 11, 12, 13, 14
c) Illustrare come lavorare in modo sicuro e senza danni per la salute			AA 1, 2, 3, 4, 5	AA 6, 7, 8, 9	AA 10, 11, 12, 13, 14
d) Adottare misure, anche preventive, a livello tecnico e organizzativo per evitare i pericoli, nonché i carichi fisici e mentali per sé e per le altre persone			AA 1, 2, 3, 4, 5	AA 6, 7, 8, 9	AA 10, 11, 12, 13, 14
e) Rispettare e applicare metodi di lavoro ergonomici			AA 1, 2, 3, 4, 5	AA 6, 7, 8, 9	AA 10, 11, 12, 13, 14

f) Descrivere i comportamenti da adottare in caso di infortunio e avviare le misure iniziali	da trasmettere in azienda
g) Applicare le disposizioni aziendali per la prevenzione degli incendi, descrivere i comportamenti da adottare in caso di incendio e avviare le misure iniziali per combattere l'incendio	da trasmettere in azienda

Piano formativo quadro Elementi del profilo professionale	Periodo di formazione in mesi		**Programma quadro d'insegnamento** Anno scolastico		
	1-18	19-36	1	2	3
3. Tutela dell'ambiente e sostenibilità (§ 5, co. 3, n° 3)					
a) Individuare le possibilità per evitare danni all'ambiente e alla società, dovuti alle attività aziendali, nel proprio ambito di lavoro, nonché contribuirne allo sviluppo costante	per tutta la durata della formazione professionale		AA 1, 2, 3, 4, 5	AA 6, 7, 8, 9	AA 10, 11, 12, 13, 14
b) Nei processi di lavoro e relativamente a prodotti, merci o servizi, utilizzare materiali ed energia con un approccio volto alla sostenibilità a livello economico, ambientale e sociale			AA 1, 2, 3, 4, 5	AA 6, 7, 8, 9	AA 10, 11, 12, 13, 14
c) Rispettare i regolamenti aziendali vigenti in materia di protezione dell'ambiente			AA 1, 2, 3, 4, 5	AA 6, 7, 8, 9	AA 10, 11, 12, 13, 14
d) Evitare di produrre rifiuti, nonché conferire sostanze e materiali per un riciclaggio o uno smaltimento rispettosi dell'ambiente			AA 1, 2, 3, 4, 5	AA 6, 7, 8, 9	AA 10, 11, 12, 13, 14
e) Sviluppare proposte per una gestione sostenibile della propria area di lavoro			AA 1, 2, 3, 4, 5	AA 6, 7, 8, 9	AA 10, 11, 12, 13, 14
f) Collaborare rispettando i regolamenti aziendali e comunicare in modo appropriato in funzione dei destinatari ai fini di uno sviluppo sostenibile a livello economico, ambientale e sociale			AA 1, 2, 3, 4, 5	AA 6, 7, 8, 9	AA 10, 11, 12, 13, 14
4. Mondo del lavoro digitalizzato (§ 5, co. 3, n° 4)					
a) Trattare i dati propri, dell'azienda e di terzi rispettando le prescrizioni in materia di protezione e sicurezza dei dati	per tutta la durata della formazione professionale		AA 1, 2, 3, 4, 5	AA 6, 7, 8, 9	AA 10, 11, 12, 13, 14
b) Valutare i rischi connessi all'utilizzo dei mezzi digitali e dei sistemi informatici, rispettare i regolamenti aziendali durante il loro utilizzo			AA 1, 2, 3, 4, 5	AA 6, 7, 8, 9	AA 10, 11, 12, 13, 14
c) Comunicare con attenzione ad un uso oculato delle risorse, in modo appropriato in funzione dei destinatari e in modo efficiente, nonché documentare i risultati della comunicazione			AA 1, 2, 3, 4, 5	AA 6, 7, 8, 9	AA 10, 11, 12, 13, 14
d) Individuare i problemi nei processi comunicativi e contribuire alla loro risoluzione			AA 1, 2, 3, 4, 5	AA 6, 7, 8, 9	AA 10, 11, 12, 13, 14
e) Ricercare e procurarsi informazioni nelle reti digitali e verificare, valutare e selezionare informazioni, anche provenienti da fonti esterne			AA 1, 2, 3, 4, 5	AA 6, 7, 8, 9	AA 10, 11, 12, 13, 14
f) Utilizzare tecniche di apprendimento e di lavoro, così come metodi volti all'autoapprendimento, fare uso dei mezzi di formazione digitale e individuare e implementare le esigenze di formazione continua			AA 1, 2, 3, 4, 5	AA 6, 7, 8, 9	AA 10, 11, 12, 13, 14
g) Pianificare, eseguire e realizzare le mansioni insieme ai soggetti interessati, compresi quelli di altre aree di lavoro o reparti, anche utilizzando mezzi digitali			AA 1, 2, 3, 4, 5	AA 6, 7, 8, 9	AA 10, 11, 12, 13, 14
h) Praticare una cultura dell'apprezzamento tenendo in considerazione la diversità della società			AA 1, 2, 3, 4, 5	AA 6, 7, 8, 9	AA 10, 11, 12, 13, 14

Piano formativo quadro Elementi del profilo professionale	Periodo di formazione in mesi		**Programma quadro d'insegnamento** Anno scolastico		
	1-18	19-36	1	2	3
5. Adozione di misure d'igiene (§ 6, co. 3, n° 5)					
a) Applicare principi e direttive relative all'igiene personale, aziendale e dei prodotti nonché alla tutela sul lavoro e della salute	4		AA 1, 2, 3, 4, 5	AA 6, 7, 8, 9	AA 10, 11, 12, 13, 14
b) Implementare le prescrizioni normative relative all'igiene e il concetto di igiene aziendale, in particolare il Piano HACCP			AA 1, 2, 3, 4, 5	AA 6, 7, 8, 9	AA 10, 11, 12, 13, 14
c) Individuare le infestazioni da parassiti e avviare misure consone			AA 2, 3	AA 8	
d) Stoccare i mezzi di disinfezione e pulizia, selezionarli tenendo conto degli effetti a livello ambientale e utilizzarli con economicità			AA 2, 3, 4, 5	AA 8	
e) Rispettare gli obblighi di denuncia ai sensi del diritto sulla protezione dalle infezioni e i divieti di occupazione			AA 1		