



Formazione per esercenti

**Regolamento per l'esame federale di professione di
Esercente albergatrice / Esercente albergatore
con attestato professionale federale**

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

per l'esame federale di professione di

Esercente albergatrice
Esercente albergatore

del

1 DISPOSIZIONI GENERALI

1.1 Scopo dell'esame

L'esame di professione mira alla valutazione complessiva delle competenze degli esercenti albergatori. Si intende così assicurare un livello qualitativamente elevato ed omogeneo in Svizzera per l'esercizio di questa specifica e complessa professione.

Attraverso l'esame finale i candidati devono dimostrare di aver acquisito le competenze e le conoscenze necessarie per dirigere un'azienda di dimensioni medio-piccole nel ramo gastronomico in base a principi imprenditoriali. Essi avranno competenze generali e dirigono l'azienda essenzialmente senza responsabili dei singoli settori specifici. Gli esercenti albergatori sono in grado di:

- allestire e realizzare un concetto aziendale in grado di prendere in considerazione le attuali esigenze degli ospiti e atto a posizionare l'azienda in modo chiaro sul mercato;
- allestire un'offerta orientata alle esigenze continuando a svilupparla costantemente;
- calcolare prezzi e ideare misure pubblicitarie e comunicative;
- gestire un gruppo di persone di varie provenienze e funzioni, in modo che esso divenga un team competente di collaboratori;
- gestire l'azienda in funzione delle rispettive dimensioni sotto il profilo finanziario, giuridico ed organizzativo;
- organizzare e supervisionare tutti i processi di vendita, immagazzinamento, produzione e fornitura di servizi;
- allestire, realizzare e supervisionare i progetti inerenti alla garanzia della qualità (igiene, ecc.)
- utilizzare gli strumenti di gestione e controllo in modo ottimale;
- stabilire e curare attivamente il contatto con tutti gli interlocutori coinvolti nell'azienda, siano essi ospiti, collaboratori, partner o autorità.

Date le dimensioni aziendali, l'esercente albergatore è strettamente inserito nell'attività quotidiana dell'azienda stessa. Egli accoglie e assiste i clienti, controlla i punti di collegamento tra un reparto e l'altro all'interno dell'azienda e allestisce i conteggi.

Al fine di adempiere a questi molteplici ed esigenti compiti, egli sviluppa costantemente le proprie competenze e conoscenze.

1.2 Organo responsabile

1.2.1 L'organo responsabile è costituito dalla seguente o dalle seguenti organizzazioni del mondo del lavoro:

GastroSuisse, Federazione dell'Albergheria e della Ristorazione

1.2.2 L'organo responsabile è competente per tutta la Svizzera.

2 ORGANIZZAZIONE

2.1 Composizione della commissione per la garanzia della qualità

2.1.1 Tutti i compiti relativi al rilascio dell'attestato professionale sono assunti da una commissione per la garanzia della qualità (commissione GQ), composta di 7 membri, nominata dal consiglio d'amministrazione di GastroSuisse per un periodo di 4 anni.

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

2.2 Compiti della commissione GQ

2.2.1 La commissione GQ:

- a) emana le direttive inerenti al regolamento d'esame e le aggiorna periodicamente;
- b) fissa le tasse d'esame;
- c) fissa la data e il luogo dell'esame finale;
- d) definisce il programma d'esame;
- e) predispone la preparazione dei compiti d'esame e cura lo svolgimento dell'esame finale;
- f) nomina i periti d'esame, li forma per le loro funzioni e li impiega;
- g) decide l'ammissione all'esame finale come pure l'eventuale esclusione dallo stesso;
- h) stabilisce i contenuti dei moduli e i requisiti degli esami di fine modulo;
- i) verifica i certificati di fine modulo, valuta l'esame finale e decide il conferimento dell'attestato professionale;
- j) tratta le domande e i ricorsi;
- k) controlla periodicamente l'attualità dei moduli, ne ordina l'aggiornamento e determina la durata della validità dei certificati di fine modulo;
- l) decide il riconoscimento e il computo di altri titoli o prestazioni;
- m) rende conto della sua attività alle istanze superiori e alla Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI);
- n) provvede allo sviluppo e alla garanzia della qualità, in particolare all'aggiornamento regolare del profilo di qualificazione in conformità alle esigenze del mercato del lavoro;

2.2.2 La gestione della commissione GQ è affidata al reparto Formazione professionale di GastroSuisse. Esso è responsabile dell'esecuzione delle decisioni della commissione GQ, gestisce la contabilità, i rapporti con le autorità e custodisce gli atti degli esami.

2.3 Notifica al pubblico / Vigilanza

2.3.1 L'esame finale ha luogo sotto la vigilanza della Confederazione. Non è pubblico. In casi particolari, la commissione GQ può concedere delle deroghe.

2.3.2 La SEFRI riceve tempestivamente l'invito all'esame finale e la relativa documentazione.

3 PUBBLICAZIONE, ISCRIZIONE, AMMISSIONE, SPESE

3.1 Pubblicazione

3.1.1 L'esame finale è pubblicato almeno 5 mesi prima del suo inizio nelle tre lingue ufficiali.

3.1.2 La pubblicazione deve almeno indicare:

- le date degli esami;
- la tassa d'esame;
- il recapito per l'iscrizione;
- il termine d'iscrizione;
- le modalità di svolgimento dell'esame;

3.2 Iscrizione

All'iscrizione devono essere allegati:

- a) un riepilogo della formazione assoluta e della pratica professionale svolta;
- b) le copie dei titoli e dei certificati di lavoro richiesti per essere ammessi all'esame;
- c) copie dei certificati di fine modulo o delle relative dichiarazioni di equivalenza;
- d) il dossier di riflessione sull'apprendimento in duplice copia;
- e) l'indicazione della lingua in cui si vuole essere esaminati;
- f) la copia di un documento d'identità con fotografia;
- g) l'indicazione del numero di assicurazione sociale (n. AVS)¹.

3.3 Ammissione

3.3.1 All'esame finale è ammesso chi:

- a) è in possesso di un attestato federale di capacità, di un titolo di livello secondario II² o di un certificato o titolo almeno equivalente; e
- b) è in grado di dimostrare un'esperienza professionale di due anni in una posizione dirigenziale nel settore alberghiero, e
- c) dispone dei necessari certificati di fine modulo o delle dichiarazioni di equivalenza.

È fatta riserva dell'invio del dossier di riflessione sull'apprendimento e del pagamento della tassa d'esame entro i termini fissati al punto 3.4.1.

3.3.2 Per l'ammissione all'esame finale devono essere presentati i seguenti certificati di fine modulo:

Moduli di base (G1)

- modulo Igiene (linee guida BPIAR) / Legislazione del settore alberghiero
- modulo Gestione aziendale
- modulo Contabilità
- modulo Diritto
- modulo Vendita / servizio
- modulo Cucina

¹ La base giuridica per questa rilevazione è fissata nell'Ordinanza sulle rilevazioni statistiche (SR 431.012.1; n. 70 dell'allegato). La commissione GQ e la SEFRI rilevano per conto dell'Ufficio federale di statistica il numero AVS e lo utilizzano per scopi puramente statistici.

² Sistema di formazione di livello secondario II (titolo a livello di formazione professionale di base); attestato di capacità federale con o senza maturità professionale, maturità specializzata o maturità.

Moduli strutturali (G2)

- modulo Personalità
- modulo Marketing
- modulo Gestione del personale
- modulo Organizzazione aziendale
- modulo Finanze
- modulo Amministrazione e diritto

Moduli a scelta obbligatoria (G2)

Deve inoltre venire presentata un certificato di fine modulo

- modulo Gastronomia, o
- modulo Servizio alberghiero, o
- modulo Gastronomia standardizzata o
- modulo Gestione eventi

Il contenuto e i requisiti dei singoli moduli sono specificati nella descrizione dei moduli dell'organo responsabile (designazione del modulo e dei requisiti concernenti i controlli di competenze). Essa è riportata nelle direttive inerenti al regolamento d'esame o in appendice alle stesse.

3.3.3 La SEFRI decide l'equivalenza dei certificati e dei diplomi conseguiti all'estero.

3.3.4 La decisione in merito all'ammissione all'esame finale è comunicata al candidato per iscritto almeno tre mesi prima dell'inizio dell'esame. Ogni decisione negativa deve indicare la motivazione e i rimedi giuridici.

3.4 Spese

3.4.1 Il candidato versa la tassa d'esame previa conferma della sua ammissione. La stesura dell'attestato professionale, l'iscrizione del nominativo del titolare nel registro dei titolari di attestato professionale e l'eventuale contributo per le spese di materiale sono soggetti a una tassa separata a carico dei candidati.

3.4.2 A chi, conformemente al punto 4.2, si ritira nei termini prescritti o deve ritirarsi dall'esame finale per motivi validi, viene rimborsato l'importo pagato, dedotte le spese sostenute.

3.4.3 Chi non supera l'esame finale non ha diritto ad alcun rimborso.

3.4.4 La tassa d'esame per i candidati ripetenti è fissata dalla commissione GQ, di caso in caso, tenendo conto delle parti d'esame da ripetere.

3.4.5 Le spese di viaggio, vitto, alloggio e assicurazione durante l'esame finale sono a carico dei candidati.

4 SVOLGIMENTO DELL'ESAME FINALE

4.1 Convocazione

4.1.1 L'esame finale ha luogo se, dopo la pubblicazione, almeno 12 candidati di lingua ufficiale tedesca, 4 candidati di lingua ufficiale francese oppure 2 di lingua ufficiale italiana adempiono alle condizioni d'ammissione. In caso di numero insufficiente di candidati, la commissione per la garanzia della qualità (commissione GQ) decide in merito allo svolgimento dell'esame finale.

4.1.2 Le persone candidate hanno diritto ad essere esaminate in una delle tre lingue ufficiali italiano, francese o tedesco.

4.1.3 Le persone candidate sono convocate almeno 4 settimane prima dell'inizio dell'esame finale. La convocazione contiene:

- a) il programma d'esame con l'indicazione precisa del luogo, della data e dell'ora dell'esame finale come pure degli ausili che il candidato è autorizzato ad usare e a portare con sé;
- b) l'elenco dei periti dell'esame orale.

4.1.4 Le richieste di ricusa dei periti d'esame devono essere presentate alla commissione GQ al più tardi 14 giorni prima dell'inizio degli esami, debitamente motivate. La commissione GQ adotta le disposizioni necessarie.

4.2 Ritiro

4.2.1 I candidati possono ritirare la propria iscrizione entro 14 giorni dall'inizio dell'esame finale.

4.2.2 Trascorso questo termine, il ritiro deve essere giustificato per motivi validi.

Sono considerati motivi validi:

- a) maternità;
- b) malattia e infortunio;
- c) lutto nella cerchia ristretta;
- d) servizio militare, civile o di protezione civile imprevisto.

4.2.3 Il candidato deve immediatamente notificare per iscritto alla commissione GQ i motivi del suo ritiro e giustificarli.

4.3 Mancata ammissione ed esclusione

4.3.1 I candidati che, in relazione alle condizioni di ammissione, danno consapevolmente indicazioni false, inoltrano certificati di fine modulo appartenenti a terze persone o cercano in altri modi di ingannare la commissione GQ, non vengono ammessi all'esame finale.

4.3.2 È escluso dall'esame finale chi:

- a) utilizza ausili non autorizzati;
- b) infrange in modo grave la disciplina dell'esame;
- c) tenta di ingannare i periti d'esame.

4.3.3 L'esclusione dall'esame deve essere decisa dalla commissione GQ. Il candidato ha il diritto di sostenere l'esame finale con riserva fino al momento in cui la commissione GQ non ha preso la sua decisione.

4.4 Sorveglianza degli esami, periti d'esame

4.4.1 L'esecuzione dei lavori d'esame scritti e pratici è sorvegliata da almeno una persona competente, la quale annota le proprie osservazioni.

4.4.2 La valutazione dei lavori d'esame scritti e pratici è effettuata da almeno due periti d'esame che determinano la nota congiuntamente.

4.4.3 Almeno due periti d'esame presenziano agli esami orali, prendono nota del colloquio d'esame così come dello svolgimento generale, valutano le prestazioni e determinano la nota congiuntamente.

4.4.4 Docenti dei corsi di preparazione, parenti, attuali o precedenti superiori, collaboratori e colleghi del candidato non sono ammessi al ruolo di perito d'esame. I periti d'esame recedono dall'incarico se sono parenti, superiori, ex-superiori, collaboratori o colleghi del candidato oppure suoi docenti nei corsi di preparazione.

4.5 Riunione conclusiva per l'attribuzione delle note

4.5.1 In una riunione indetta al termine dell'esame, la commissione GQ decide in merito al superamento dello stesso. La persona in rappresentanza della SEFRI è invitata per tempo alla suddetta riunione.

4.5.2 I parenti, i superiori o ex-superiori, collaboratori o colleghi del candidato nonché i docenti nei corsi di preparazione recedono dall'incarico per la delibera sul conferimento dell'attestato professionale.

5 ESAME FINALE

5.1 Parti d'esame

5.1.1 L'esame finale comprende le seguenti parti intermodulari e dura:

Parte d'esame	Tipo d'esame	Durata	Ponderazione
1 Studio di casi	scritto	180 minuti	4
2 Colloquio professionale	orale	30 minuti	2
3 Dossier di riflessione sull'apprendimento	scritto	allestito durante la formazione	1
4 Colloquio d'esame di riflessione sull'apprendimento	orale	20 minuti	1
		Totale	230 minuti

Studio di casi (scritto)

Descrizione	In questa parte dell'esame i candidati devono comprendere una situazione pratica descritta in un testo, tenendo in considerazione le competenze acquisite nei moduli. Devono inoltre pensare alle strategie d'azione derivanti e rispondere alle domande dei periti d'esame.
Valutazione	Per le competenze professionali viene valutata la capacità di organizzarsi, strutturarsi e adattarsi a una nuova situazione.

Colloquio professionale (orale)

Descrizione	Il colloquio professionale si svolge sulla base di una situazione professionale concreta presa dall'esperienza, in base alle competenze acquisite nei moduli. Si verifica soprattutto la capacità di analisi e di risoluzione dei problemi. Le candidate e i candidati illustrano varianti di azione, giustificano i loro modi di procedere e rispondono alle domande dei periti d'esame.
Valutazione	Per quanto riguarda le competenze professionali, viene valutata la capacità di risolvere problemi e collegare i contenuti, la capacità di fornire motivazioni e argomentazioni, la creatività e l'autonomia.

Dossier di riflessione sull'apprendimento (scritto)

Descrizione	La riflessione sull'apprendimento viene elaborata in modo autonomo con la documentazione messa a disposizione dalla commissione GQ durante il periodo di formazione. Il tempo a disposizione è di ca. 60 ore. Durante tutto il periodo di formazione, il dossier di riflessione sull'apprendimento richiede il dialogo fra le conoscenze trasmesse e l'applicazione concreta nell'esperienza professionale. Nel dossier le candidate e i candidati sono tenuti ad analizzare la loro esperienza pratica sul posto di lavoro, a identificare i miglioramenti e a verificare l'applicazione concreta di quanto appreso. Il dossier di riflessione sull'apprendimento è un lavoro individuale e personale e deve essere presentato alla commissione GQ almeno 6 settimane prima dell'esame finale.
Valutazione	Vengono valutate la presentazione, la quantità e la qualità in base a criteri stabiliti (vedi guida sul concetto di riflessione sull'apprendimento).

Colloquio d'esame di riflessione sull'apprendimento (orale)

Descrizione	Il colloquio di riflessione sull'apprendimento si riferisce al contesto comprendente la formazione e la pratica professionale. Le perite e i periti d'esame partono dai contenuti del dossier di riflessione sull'apprendimento. Durante il periodo di formazione e nel corso dell'esame le candidate e i candidati mostrano la propria capacità di apprendere, adattare e applicare quanto appreso e valutare le proprie prestazioni.
Valutazione	Per quanto riguarda le competenze professionali, vengono valutate l'autostima, la capacità di motivazione, apprendimento, riflessione e adattamento.

5.1.2 Ogni parte d'esame può essere suddivisa in voci d'esame. La commissione GQ definisce questa suddivisione.

5.2 Esigenze d'esame

5.2.1 Le disposizioni dettagliate in merito all'esame finale sono specificate nelle direttive inerenti al regolamento d'esame di cui al punto 2.2.1 lett. a.

5.2.2 La commissione GQ decide l'equivalenza di parti d'esame o moduli di altri esami di livello terziario già conclusi e l'eventuale esonero dall'esame nelle corrispondenti parti previste dal presente regolamento.

6 VALUTAZIONE E NOTE

6.1 Disposizioni generali

6.1.1 *Valutazioni con nota*: la valutazione dell'esame finale e delle singole parti d'esame viene espressa in note. Si applicano le disposizioni di cui ai punti 6.2 e 6.3 del regolamento.

6.1.2 *Valutazione con giudizio*: la valutazione dell'esame finale e delle singole parti d'esame viene espressa mediante il giudizio "esame superato" oppure "esame non superato".

6.2 Valutazione

6.2.1 Le note delle voci sono espresse con punti interi o mezzi punti, conformemente al punto 6.3.

6.2.2 La nota di una parte d'esame corrisponde alla media, arrotondata a un decimale, delle note delle voci in cui la parte d'esame è suddivisa. Se il metodo di valutazione non contempla note di voci d'esame, la nota della parte d'esame viene calcolata direttamente in conformità con il punto 6.3.

6.2.3 La nota complessiva è data dalla media (ponderata) delle note delle singole parti d'esame. Essa è arrotondata a un decimale.

6.3 Valore delle note

Le prestazioni sono valutate con note da 6 a 1. Il 4 e le note superiori designano prestazioni sufficienti. Non sono ammesse note intermedie diverse dai mezzi punti.

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

6.4.1 L'esame finale è superato se:

- a) la nota complessiva media corrisponde almeno a 4.0;
- b) la nota relativa alla parte d'esame 1 non è inferiore a 4.0;
- c) non più di una nota di parte d'esame è inferiore a 4.0;
- d) nessuna nota di parte d'esame è inferiore a 3.0.

6.4.2 L'esame finale non è superato se il candidato:

- a) non si ritira entro il termine previsto;
- b) non si presenta pur non avendo motivi validi;
- c) si ritira dopo l'inizio pur non avendo motivi validi;
- d) deve essere escluso dallo stesso.

6.4.3 La commissione GQ si basa esclusivamente sulle prestazioni fornite durante l'esame finale per decidere circa il superamento di quest'ultimo. Chi supera l'esame ottiene l'attestato professionale federale.

6.4.4 La commissione GQ rilascia a ogni candidato un certificato d'esame finale, dal quale risultano almeno:

- a) la conferma dei certificati di fine modulo richiesti o delle attestazioni di equivalenza;
- b) le note o la valutazione delle singole parti d'esame e la nota complessiva o la valutazione complessiva dell'esame finale;
- c) il superamento o il mancato superamento dell'esame finale;
- d) l'indicazione dei rimedi giuridici nel caso di mancato rilascio dell'attestato professionale.

6.5 Ripetizione

6.5.1 Chi non ha superato l'esame finale può ripeterlo due volte.

6.5.2 La ripetizione si limita solo alle parti d'esame nelle quali è stata fornita una prestazione insufficiente.

6.5.3 Per la ripetizione si applicano le stesse condizioni d'iscrizione e d'ammissione valide per il primo esame finale.

7 ATTESTATO PROFESSIONALE, TITOLO E PROCEDURA

7.1 Titolo e pubblicazione

7.1.1 L'attestato professionale federale è rilasciato dalla SEFRI su richiesta della commissione GQ e porta le firme del direttore della SEFRI e del presidente della commissione GQ.

7.1.2 I titolari dell'attestato professionale sono autorizzati a portare il seguente titolo protetto:

Esercente albergatrice con attestato professionale federale
Esercente albergatore con attestato professionale federale

Gastro-Betriebsleiterin mit eidgenössischem Fachausweis
Gastro-Betriebsleiter mit eidgenössischem Fachausweis

Cheffe d'établissement de l'hôtellerie et de la restauration avec brevet fédéral
Chef d'établissement de l'hôtellerie et de la restauration avec brevet fédéral

Quale traduzione del titolo in lingua inglese è consigliata la formula: **Restaurant and Hotel Manager with Federal Diploma of Higher Education.**

7.1.3 I nominativi dei titolari dell'attestato professionale sono iscritti in un registro tenuto dalla SEFRI.

7.2 Revoca dell'attestato professionale

7.2.1 La SEFRI può revocare un attestato professionale conseguito illegalmente con riserva di avviare una procedura penale.

7.2.2 Contro la decisione della SEFRI può essere interposto ricorso dinanzi al Tribunale amministrativo federale entro 30 giorni dalla sua notifica.

7.3 Rimedi giuridici

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

7.3.2 In prima istanza, la decisione sui ricorsi spetta alla SEFRI. Contro la sua decisione può essere interposto ricorso dinanzi al Tribunale amministrativo federale entro 30 giorni dalla sua notifica.

8 COPERTURA DELLE SPESE D'ESAME

8.1 Costi di gestione

8.1.1 Il comitato di GastroSuisse fissa su proposta della commissione GQ le tariffe secondo le quali vengono remunerati i membri della commissione GQ e i periti.

8.1.2 GastroSuisse si fa carico delle spese d'esame, nella misura in cui non siano coperte dalle tasse d'esame, dal contributo della Confederazione e da altre fonti.

8.1.3 Al termine dell'esame, la commissione GQ invia alla SEFRI, conformemente alle sue direttive, un rendiconto dettagliato. Su questa base la SEFRI fissa il contributo federale per lo svolgimento dell'esame.

9 DISPOSIZIONI FINALI

9.1 Entrata in vigore

Il presente regolamento entra in vigore previa approvazione della SEFRI.

10 EMANAZIONE

Zurigo, 13 maggio 2016

GastroSuisse

Remo Fehlmann
Direttore

Daniel C. Jung
Vicedirettore

Il presente regolamento è approvato.
Berna,

Segreteria di stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI)

Rémy Hübschi
Responsabile reparto Formazione professionale superiore