



Formazione di esercenti

**Direttive inerenti al regolamento per l'esame federale di professione di
Esercente albergatrice / Esercente albergatore
con attestato professionale federale**

Introduzione

Le presenti direttive inerenti al regolamento per l'esame federale di professione di Esercente albergatrice / Esercente albergatore descrivono dettagliatamente tutte le parti d'esame.

La procedura per ottenere l'attestato professionale federale si svolge sotto il controllo della Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI). Le presenti direttive sono state curate dalla commissione per la garanzia della qualità (commissione GQ).

Esami di fine modulo

Viene fatta la distinzione tra moduli di base, moduli strutturali e moduli a scelta obbligatoria. Di regola, gli organizzatori dei moduli di base (G1) effettuano gli esami di fine modulo più volte all'anno. Ogni modulo si conclude con un esame scritto di almeno 45 minuti.

Di regola GastroSuisse effettua gli esami di fine modulo strutturali e a scelta obbligatoria (G2) più volte all'anno. Ogni modulo si conclude con un esame scritto di almeno 90 minuti. I candidati che superano l'esame ricevono un certificato di fine modulo.

È necessario superare gli esami dei seguenti 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

È necessario superare gli esami dei seguenti moduli strutturali (G2)

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

Inoltre, occorre superare anche l'esame di uno dei seguenti moduli a scelta obbligatoria (G2)

- Modulo Gastronomia, *oppure*
- Modulo Settore alberghiero, *oppure*
- Modulo Gastronomia standardizzata, *oppure*
- Modulo Gestione eventi

Certificati di fine modulo

I certificati dei moduli di base (G1) sono validi per 7 anni, mentre i certificati dei moduli strutturali e dei moduli a scelta obbligatoria (G2) sono validi per 4 anni. Chi presenta i certificati di fine modulo necessari si può iscrivere all'esame di professione (per informazioni sull'esame professionale vedasi il documento separato "Regolamento d'esame").

Valutazione dell'equivalenza

I certificati di fine modulo necessari possono essere forniti presentando una documentazione scritta attestante che le competenze acquisite grazie a una formazione o a un aggiornamento svolti in precedenza presso un'istituzione riconosciuta da GastroSuisse corrispondono a uno o più moduli richiesti.

Per chiarimenti riguardo alle condizioni di equivalenza e all'esperienza professionale richiesta è possibile rivolgersi alla commissione per la garanzia della qualità di GastroSuisse.

Le richieste devono essere presentate in forma scritta e indirizzate alla commissione GQ di GastroSuisse, insieme alla relativa documentazione completa (Formation GastroSuisse,

Seestrasse 141, 8002 Zürich). La commissione GQ di GastroSuisse risponderà entro un mese fornendo una dichiarazione di equivalenza o, in caso contrario, rifiutando la richiesta.

Pubblicazione degli esami di fine modulo

Le date degli esami dei moduli di base (G1) sono stabilite dall'organizzatore dei moduli. Le date degli esami dei moduli strutturali e a scelta obbligatoria (G2) sono stabilite da GastroSuisse.

Iscrizione

L'iscrizione agli esami dei moduli di base (G1) va indirizzata all'organizzatore di questi ultimi. L'iscrizione agli esami dei moduli strutturali e a scelta obbligatoria (G2) va indirizzata direttamente al centro di formazione GastroSuisse. Il modulo d'iscrizione è disponibile su www.gastrosuisse.ch.

Ammissione agli esami di fine modulo

È ammesso agli esami dei moduli di base (G1) il candidato che:

- si è iscritto entro i termini tramite il modulo ufficiale;
- ha pagato le tasse d'iscrizione entro i termini.

Di regola, è ammesso agli esami dei moduli strutturali e a scelta obbligatoria (G2) chi, oltre alle condizioni summenzionate,

- ha superato gli esami di fine modulo (G1) necessari o è in possesso delle dichiarazioni di equivalenza;
- ha due anni di esperienza professionale nel settore gastronomico in una posizione dirigenziale;
- è in possesso di un attestato federale di capacità, un altro titolo di livello secondario II o un certificato o titolo almeno equivalente.

Valutazione

Di regola gli incaricati di correggere gli esami di fine modulo (G2) sono anche i responsabili degli stessi. Gli esami vengono valutati anche da un esperto della commissione per la garanzia della qualità competente.

Le prove vengono valutate con le note da 6 a 1. Le note da 4 a 6 designano prove sufficienti; le note inferiori a 4 designano prove insufficienti. Non sono ammesse altre valutazioni oltre ai mezzi punti.

Superamento dell'esame

L'esame di fine modulo (G2) viene superato se si ottiene un voto pari a 4.0 o superiore. La valutazione non è pubblica. Il superamento dell'esame di fine modulo viene confermato ai partecipanti con il certificato di fine modulo (G2) e viene registrato dalla commissione GQ competente.

Ripetizione di un esame di fine modulo

Chi non ha superato un esame di fine modulo (G2) lo potrà ripetere in qualsiasi momento.

Consultazione degli esami di fine modulo

Il candidato non può pretendere la consegna degli esercizi dei diversi esami di fine modulo. Chi non ha superato uno o più esami di fine modulo, può chiedere di consultare le prove. I dossier degli esami di fine modulo sono conservati per 4 anni.

Ausili consentiti per gli esami di fine modulo (moduli strutturali oppure moduli a scelta obbligatoria G2)

In linea di massima non sono ammessi tutti gli ausili, ad eccezione di Internet.

Esame finale, parti d'esame, durata, ponderazione

Ammissione

Viene ammesso all'esame finale chi è in possesso di uno dei seguenti titoli:

- a) un attestato federale di capacità, un titolo di livello secondario II, oppure un certificato o un titolo equivalente;
- b) può dimostrare 2 anni di esperienza professionale nel settore gastronomico in una posizione dirigenziale;
- c) dispone dei certificati di fine modulo (G1 e G2) oppure delle dichiarazioni di equivalenza necessari.

Come esperienza professionale nel settore gastronomico si intendono esperienze pratiche nella gastronomia individuale, collettiva, di intrattenimento, di marca e gastronomia standardizzata, oppure nel settore alberghiero. Occupa una posizione dirigenziale chi dirige un esercizio pubblico oppure un settore assumendo regolarmente compiti di gestione.

Parti d'esame

L'esame finale è composto dalle seguenti parti e dura:

Parte	Tipo d'esame	Tempo	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 preparazione	1
4 Colloquio d'esame di riflessione sull'apprendimento	orale	20 minuti	1
Totale		230 minuti	

Ogni parte d'esame può essere suddivisa in voci e sottovoci d'esame. Questa suddivisione e la valutazione vengono stabilite dalla commissione GQ.

Studio di casi (scritto)

Descrizione	In questa parte d'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. Il candidato illustra varianti di azione, giustifica i suoi modi di procedere e risponde 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 della formazione, il dossier di riflessione sull'apprendimento richiede un dialogo fra le conoscenze trasmesse e l'applicazione concreta nell'esperienza professionale. Nel dossier il candidato è tenuto ad analizzare la propria esperienza pratica sul posto di lavoro, identificare i miglioramenti e verificare l'applicazione concreta di quanto appreso. Il dossier di riflessione sull'apprendimento è un lavoro individuale e personale del candidato 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 al dossier 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. I periti d'esame partono dai contenuti del dossier di riflessione sull'apprendimento. Durante il periodo di formazione e nel corso dell'esame 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, l'apprendimento, la riflessione e l'adattamento.

Scadenze

L'esame finale è previsto con il seguente calendario:

5 mesi prima dell'esame finale	Pubblicazione
7 settimane prima dell'esame finale	Decisione sull'ammissione
6 settimane prima dell'esame finale	Termine d'iscrizione e presentazione del dossier di riflessione sull'apprendimento
1 mese prima dell'esame finale	Convocazione all'esame finale
10 giorni prima dell'esame finale	Termine per la richiesta di ricsuzione dei periti d'esame

Tassonomia degli obiettivi di apprendimento / competenze

Livello di tassonomia	Spiegazione	Esempi
1 Conoscenza e comprensione	Il candidato deve comprendere la materia d'esame e in particolare <ul style="list-style-type: none">- citare fatti- spiegare espressioni tecniche- descrivere i contesti	Citi... Quali metodi conosce... Elenchi i principali... Spieghi...
2 Applicazione	Il candidato deve applicare la conoscenza in situazioni concrete e risolvere problemi in un contesto appreso in precedenza. In particolare, deve <ul style="list-style-type: none">- risolvere problemi, eseguire compiti in un certo ambito- applicare i metodi richiesti	Calcoli sulla base di... Sottolinei le differenze fra... e...
3 Pratica (analisi e sintesi)	Il candidato deve analizzare problematiche, sviluppare e giudicare proposte di soluzioni orientate alla pratica. In particolare, deve <ul style="list-style-type: none">- analizzare situazioni e collegare le parti in un unico insieme- comparare e valutare alternative	Analizzi la seguente problematica. Illustri gli strumenti scelti sulla base di un esempio pratico. Come interpreta questa situazione? Quale significato ricava per il suo lavoro? Illustri la sua conclusione, la motivi in dettaglio.

Panoramica delle competenze dei moduli di base G1

Panoramica degli argomenti	Preparazione consigliata		Ore studio autonomo / lavoro personale
	Lezioni con frequenza obbligatoria	Ore	
Moduli di base			
Modulo Igiene (linee guida BPIAR) / Legislazione del settore alberghiero e della ristorazione	56	42	
Legislazione alimentare			
Igiene			
Autocontrollo			
Legge cantonale sugli esercizi pubblici			
Legge federale sull'alcool / prevenzione delle dipendenze			
Prevenzione antincendio			
Sicurezza sul lavoro			
Modulo Gestione aziendale	56	42	
Marketing			
Organizzazione aziendale			
Organizzazione amministrativa			
Gestione del personale			
Definizione delle offerte e dei prezzi			
Modulo Contabilità	56	42	
Introduzione alla contabilità			
Indici e caratteristiche di gestione (parametri)			
Ripresa di un esercizio pubblico			
Modulo Diritto	48	36	
Diritto del lavoro			
Nozioni fondamentali in materia di contratti			
Conteggi salariali e assicurazioni sociali			
Modulo Vendita / servizio	56	42	
Conoscenze del servizio			
Conoscenze di vendita			
Conoscenze delle bevande			
Modulo Cucina	56	42	
Infrastruttura nel settore cucina			
Alimentazione			
Conoscenza merceologica			
Conoscenza dei menu			
Calcolo dei costi			
Conoscenze di cucina			
Manutenzione / pulizia / smaltimento			

Panoramica delle competenze dei moduli strutturali G2

Panoramica degli argomenti Moduli strutturali	Preparazione consigliata		Ore studio autonomo / lavoro personale
	Lezioni con frequenza obbligatoria	Ore	
Modulo Personalità Tecnica di apprendimento e lavoro Tecnica di presentazione Comportamento professionale	24	18	14 incl. dossier di riflessione sull'apprendimento
Modulo Marketing Fondamenti, sviluppo del mercato, tendenze Marketing online Concetto di marketing Applicazione	48	36	14 incl. dossier di riflessione sull'apprendimento
Modulo Gestione del personale Requisiti, motivazione Gestione e comunicazione Comunicazione interculturale Concetto di gestione	40	30	14 incl. dossier di riflessione sull'apprendimento
Modulo Finanze Contabilità finanziaria Contabilità aziendale e analitica Allestimento bilancio e preventivo	40	30	14 incl. dossier di riflessione sull'apprendimento
Modulo Organizzazione aziendale Organizzazione strutturale e procedurale Gestione della qualità Gestione dell'ambiente	24	18	14 incl. dossier di riflessione sull'apprendimento
Modulo Amministrazione e diritto Diritto del lavoro, CCNL Salari Amministrazione del personale Corrispondenza Diritto societario Legge federale sull'esecuzione e sul fallimento	48	36	14 incl. dossier di riflessione sull'apprendimento

Panoramica delle competenze dei moduli a scelta obbligatoria G2

Moduli a scelta	Lezioni con frequenza obbligatoria	Ore	Ore di studio autonomo / lavoro personale
Modulo Gastronomia Tendenze Competenze culinarie e alimentari "Foodmoduling" "F&B Management e Controlling"	32	24	14 incl. dossier di riflessione sull'apprendimento
Modulo Settore alberghiero Marketing alberghiero, distribuzione Front Office Housekeeping Controlling, "Yield Management"	32	24	14 incl. dossier di riflessione sull'apprendimento
Modulo Gastronomia standardizzata Sistemi, gestione dei processi Gastronomia standardizzata La risorsa umana nel sistema Concetti a confronto	32	24	14 incl. dossier di riflessione sull'apprendimento
Modulo Gestione eventi Concetto di evento Marketing dell'evento Gestione dell'evento Sicurezza e prevenzione	32	24	14 incl. dossier di riflessione sull'apprendimento

Modulo di base G1 Igiene (linee guida BPIAR) / Legislazione del settore alberghiero

Competenza Il dirigente d'azienda gastronomica conosce le disposizioni, le leggi e le norme in materia d'igiene e le applica correttamente. In particolare, esegue un ineccepibile autocontrollo igienico. Il dirigente d'azienda gastronomica conosce le disposizioni, le leggi e le norme in materia di ristorazione e di sicurezza pubblica e le applica correttamente. Si occupa dell'opportuna tutela preventiva e promuove la sicurezza sul lavoro e la tutela della salute.

	Lezioni	Obiettivi di apprendimento	Tassonomia
Legislazione alimentare / igiene	24	Motivare lo scopo della legislazione alimentare e conoscere gli atti legislativi più importanti per l'industria alberghiera e della ristorazione, nonché il principio dell'autoresponsabilità	1
		Spiegare mediante esempi i concetti fondamentali della legislazione alimentare (p.es. derrate alimentari, additivi, oggetti d'uso, ecc.)	1
		Fornire informazioni, mediante esempi concreti, sulle competenze degli organi di controllo, nonché in merito ai mezzi legali eventualmente a sua disposizione	1
		Valutare menù e carte dei vini in considerazione delle disposizioni sull'obbligo di dichiarazione	3
		Motivare l'importanza dell'igiene alimentare nell'attività quotidiana degli esercizi pubblici e conoscere le disposizioni fondamentali dell'ordinanza sui requisiti igienici	1
		Citare i principali microrganismi nocivi per la salute e spiegare la loro importanza in relazione all'attività	1
		Illustrare mediante esempi come impedire o ridurre la proliferazione e la trasmissione di microrganismi nocivi per la salute	1
		Citare gli alimenti critici per quanto riguarda i rischi per la salute degli ospiti, motivare il rischio e proporre le misure di prevenzione idonee nella manipolazione di questi alimenti	1
		Spiegare che cosa si intende per "buone pratiche di fabbricazione" (BPF) e su cosa deve fare concretamente attenzione nella sua azienda per soddisfare i requisiti corrispondenti	1
		Spiegare mediante esempi che cosa si intende con il concetto di "punto critico di controllo" (CCP) nelle diverse fasi del processo di produzione e in che modo vi si attiene nel proprio concetto di igiene.	
		Spiegare le principali cause delle intossicazioni alimentari	1
		Enunciare i principi dell'igiene personale dei collaboratori nell'esercizio pubblico e motivarne la necessità	1
Indicare come intende attuare la formazione prevista per legge per i collaboratori dell'azienda	1		

Strumenti didattici consigliati

Esame

Esame scritto di fine modulo di 30 minuti

	Lezioni	Obiettivi di apprendimento	Tassonomia
Legge cantonale sugli esercizi pubblici	8	Spiegare il significato e lo scopo della legge cantonale sugli esercizi pubblici	1
		Citare le disposizioni fondamentali della legge cantonale sugli esercizi pubblici e le rispettive ordinanze	1
		Individuare e interpretare le precise disposizioni rilevanti a fini pratici mediante i corrispondenti decreti legge	2, 3
		Indicare le fonti scritte o gli uffici ove reperire, se necessario, ulteriori informazioni	1
		Indicare presso quale associazione può farsi eventualmente consigliare in materia giuridica e quali sono gli ulteriori servizi che GastroSuisse offre alle aziende	1
Legge federale sull'alcool / prevenzione delle dipendenze	8	Citare le norme giuridiche rilevanti dell'industria alberghiera e della ristorazione per il commercio e la vendita di bevande alcoliche	1
		Interpretare in modo pratico le disposizioni della legge federale sull'alcool rilevanti per il settore alberghiero e della ristorazione (in particolare le disposizioni in materia di tutela della gioventù)	3
		Applicare le prescrizioni per il settore alberghiero e della ristorazione in riferimento alla legge sull'alcool	2
		Motivare in che cosa consiste la propria responsabilità in quanto dirigente d'azienda nel quadro della prevenzione delle tossicodipendenze	1
		Illustrare mediante esempi come si comporta in azienda nei confronti delle persone a rischio di tossicodipendenza	1
		Indicare dove, se necessario, trovare altre informazioni e consulenza	1
		Chiarire la propria responsabilità nei confronti di ospiti alcoolizzati	1
Prevenzione antincendio	4	Citare le norme e gli obblighi in materia di prevenzione degli incendi e di spiegare i requisiti per quanto riguarda la relativa formazione dei collaboratori	1
		Citare i possibili rischi d'incendio nelle aziende gastronomiche e proporre misure sia operative sia costruttive per prevenirli	1, 2
		Spiegare in modo esaustivo e corretto il giusto comportamento da adottare in caso di incendio	1
Sicurezza sul lavoro	8	Conoscere i principi in materia di sicurezza sul lavoro e sanitaria per quanto attiene ai compiti dirigenziali e di gestione	1
		Essere in grado di applicare in maniera autonoma ed efficace nella propria azienda i requisiti della soluzione di settore per quanto riguarda la pianificazione, l'applicazione e il controllo della sicurezza sul lavoro e della tutela della salute	2
Strumenti didattici consigliati		Manuale della sicurezza sul lavoro dell'albergheria e della ristorazione	
Esame		Esame scritto di fine modulo di 45 minuti	

Modulo di base G1 Gestione aziendale

Competenza Il dirigente d'azienda gastronomica conosce i fondamenti della gestione aziendale, agisce in modo imprenditoriale e sa soddisfare le richieste del mercato (clienti, collaboratori).

	Lezioni	Obiettivi di apprendimento	Tassonomia
Marketing	16	Procedere a una semplice autoanalisi (motivazioni personali, premesse, obiettivi) relativa alla sua futura attività nel settore alberghiero e della ristorazione.	2
		Spiegare aspetti fondamentali connessi alle questioni di orientamento all'ospitalità e filosofia di marketing	1
		Citare gli elementi e gli obiettivi di un concetto di marketing e di stabilirne la rilevanza ai fini di una differenziazione sul mercato	1
		Conoscere le possibilità di comunicazione più importanti	1
		Motivare la necessità di innovazione e qualità nelle aziende gastronomiche	1
Organizzazione aziendale / amministrativa	16	Delimitare gli aspetti fondamentali dei modelli standard di organizzazione strutturale e procedurale di una piccola azienda gastronomica	1
		Spiegare le connessioni e la loro importanza	1
		Spiegare come organizza l'ufficio in modo razionale e sostenibile dal punto di vista ecologico	1
		Citare i punti più importanti del lavoro d'ufficio (debitori /creditori, archivio, inventario) e spiegarne la rilevanza	1
		Redigere la corrispondenza standard più importante	2
Gestione dei collaboratori	8	Valutare i diversi stili dirigenziali, conoscerne gli effetti ed essere in grado di applicarli adeguatamente	1, 2
		Citare le possibilità di reclutamento del personale, nonché i rispettivi vantaggi e inconvenienti	1
		Redigere un programma di formazione per i neoassunti	2
Definizione delle offerte e dei prezzi	16	Definire la propria offerta in base al concetto aziendale	2
		Spiegare i nessi tra offerta e acquisto, nonché tra offerta e organizzazione della cucina e illustrare i punti essenziali	1
		Pianificare attività promozionali (settimane promozionali)	2
		Spiegare mediante esempi le basi di calcolo elementari per la determinazione dei prezzi al consumo	1
		Definire l'offerta per un'azienda gastronomica di piccole dimensioni riguardo a prestazioni e prezzi o di valutare un'offerta esistente	3
		Citare le cause di rendimenti economici insufficienti	1

Strumenti didattici consigliati

Esame

Esame scritto di fine modulo di 45 minuti

Modulo di base G1 Contabilità

Competenza Il dirigente d'azienda gastronomica tiene una contabilità ordinata, ha una panoramica dello sviluppo quantitativo (numerico) aziendale e sa prendere i relativi provvedimenti in caso di bisogno.

	Lezioni	Obiettivi di apprendimento	Tassonomia
Introduzione alla contabilità	40	Spiegare i requisiti legali relativi alla contabilità e alla compilazione del bilancio di un'azienda gastronomica	1
		Spiegare il sistema contabile della partita doppia (bilancio e conto economico) ed effettuare semplici contabilizzazioni	2
		Aprire, tenere e chiudere un libro di cassa	2
		Procedere alle registrazioni necessarie alla chiusura annuale: modifiche dei conti debitori, creditori e scorte merci, delimitazioni transitorie, ammortamenti	2
		Descrivere concretamente come organizzare la contabilità in modo idoneo e funzionale	1
		Nominare e motivare i criteri decisivi per la collaborazione con un'azienda fiduciaria	1
Indici e caratteristiche di gestione (parametri)	8	Motivare l'importanza della liquidità / disponibilità di pagamento, nonché indicare le misure di pianificazione che la possono garantire	1
		Calcolare la redditività mediante le formule corrispondenti, nonché interpretare un conto economico e un bilancio mediante parametri riferiti al settore	2, 3
Ripresa di un esercizio pubblico	8	Citare e spiegare i principali elementi economico-aziendali e legali ai fini della valutazione di un rilevamento d'impresa	1
		Confrontare e valutare i diversi tipi di rilevamento (acquisto, locazione, gestione, franchising) con i rispettivi vantaggi e inconvenienti	3
		Spiegare le principali regole di finanziamento	1
		Spiegare come deve procedere nella determinazione del fabbisogno e nell'acquisizione di capitale	1

Strumenti didattici consigliati

Esame Esame scritto di fine modulo di 45 minuti

Modulo di base G1 Diritto

Competenza Il dirigente d'azienda gastronomica conosce le disposizioni di diritto del lavoro e di diritto contrattuale nel settore alberghiero e della ristorazione. Sa eseguire i conteggi salariali per i suoi collaboratori e sa dedurre i contributi per le assicurazioni sociali.

	Lezioni	Obiettivi di apprendimento	Tassonomia
Diritto del lavoro	16	Spiegare i principi del diritto del lavoro (in particolare CO/ LL/CCNL)	1
		Risolvere casi semplici inerenti al diritto del lavoro con l'aiuto delle disposizioni di legge	2
		Indicare quali sono le clausole contrattuali e i regolamenti specifici a cui fare attenzione durante la stipulazione di un contratto di lavoro o di gestione	1
		Citare le norme più importanti, nonché i decreti legge in materia di occupazione di collaboratori stranieri	1
		Caratterizzare i diversi tipi di autorizzazioni ai lavori e permessi di soggiorno; conosce inoltre gli uffici competenti	1
Nozioni fondamentali in materia di contratti	16	Spiegare i principi del diritto contrattuale generale (forma e nascita di contratti, vizi formali nella conclusione dei contratti, nonché adempimento contrattuale e prescrizione)	1
		Citare gli aspetti importanti delle tipologie di contratti rilevanti per il settore alberghiero e della ristorazione (contratto di locazione, di acquisto, mandato / contratto d'appalto, contratto d'albergo, leasing) e di spiegare i diritti e doveri principali in essi stabiliti	1
		Citare le disposizioni importanti per l'azienda gastronomica in materia di responsabilità civile extra-contrattuale	1
		Spiegare le disposizioni in materia di diritto d'autore rilevanti per l'attività quotidiana degli esercizi pubblici e di indicare dove reperisce ulteriori informazioni in qualità di utilizzatore di materiale protetto dal diritto d'autore	1
Conteggi salariali e assicurazioni sociali	16	Spiegare la struttura e i principi del diritto delle assicurazioni sociali	1
		Spiegare mediante casi esemplificativi i concetti di AVS, AI, IPG, AD, LPP, LAINF, assicurazione malattia e assegni familiari e di effettuare le rispettive trattenute di assicurazione sociale con l'aiuto della documentazione AVS-GASTROSUISSE	2
		Caratterizzare i sistemi salariali ammessi e illustrare mediante esempi le corrispondenti possibilità di applicazione	2
		Redigere in maniera corretta i conteggi salariali per i collaboratori remunerati con stipendio fisso o proporzionale al fatturato, nonché per gli stagionali e gli ausiliari mediante il libro paga AVS-GASTROSUISSE (imposta alla fonte, pagamento di ferie e 13° mensilità, computo per malattia / infortunio, trattenute per assicurazioni sociali, vitto e alloggio)	2
		Citare e motivare i criteri principali da prendere in considerazione nel calcolo del fatturato con gli addetti al servizio (p.e. definizione del fatturato determinante)	1
		Illustrare le conseguenze di conteggi salariali con lacune	1

Strumenti didattici consigliati

Esame

Esame scritto di fine modulo di 45 minuti

Modulo di base G1 Vendita / servizio

Competenza Il dirigente d'azienda gastronomica sa organizzare e controllare il settore del servizio. Egli realizza la propria offerta di bevande e organizza la procedura di vendita gastronomica, tenendo conto delle aspettative dei clienti e della tutela della gioventù.

	Lezioni	Obiettivi di apprendimento	Tassonomia
Conoscenze del servizio	20	Fornire informazioni sugli aspetti fondamentali dell'arte del servire (organizzazione del servizio, tipi e regole di servizio) ed essere in grado di applicare queste conoscenze teoriche anche nella pratica	1, 2
		Citare le principali attrezzature nel settore del servizio di un'azienda gastronomica più semplice	1
		Menzionare i materiali e gli utensili più importanti utilizzati nel servizio e di spiegarne l'utilità / manipolazione, nonché le regole per la loro manutenzione e pulizia	1
		Citare i sistemi di controllo, le modalità di pagamento e le possibilità di conteggio comuni e indicare quali sono gli aspetti a cui fare particolarmente attenzione	1
Conoscenze di vendita	20	Valutare l'aspetto degli addetti al servizio, nonché il loro effetto sull'ospite	3
		Spiegare l'importanza della corretta accettazione delle prenotazioni, nonché dell'accoglienza degli ospiti e la loro sistemazione	1
		Illustrare perché il corretto comportamento nel servizio influisce in modo determinante sul benessere dell'ospite	1
		Applicare correttamente i metodi della gestione dei reclami in funzione delle situazioni	2
		Spiegare mediante esempi concreti le regole e tecniche fondamentali della vendita	1
		Illustrare le possibilità di incentivazione della vendita attiva	1
Conoscenze delle bevande	16	Citare i principali gruppi di bevande non alcoliche e alcoliche vendute nell'esercizio pubblico	1
		Spiegare la miscita, la preparazione e il servizio di queste bevande, tenendo conto dei principi igienici	1
		Citare i fondamenti importanti in relazione all'acquisto e alla gestione della cantina	1
		Redigere una carta delle bevande e dei vini per una piccola azienda gastronomica, procedere all'applicazione corretta dell'obbligo di dichiarazione, motivare l'offerta e determinare correttamente i costi della merce	2
		Spiegare e descrivere in base a una formazione in campo sensoriale (degustazione) alcuni vini tipici	2

Strumenti didattici consigliati

Esame

Esame scritto di fine modulo di 45 minuti

Modulo di base G1 Cucina

Competenza Il dirigente d'azienda gastronomica sa organizzare e controllare la cucina. Realizza la propria offerta di pietanze e ne organizza la preparazione, tenendo conto delle abitudini alimentari, delle tendenze e delle buone pratiche di produzione e di igiene.

	Lezioni	Obiettivi di apprendimento	Tassonomia
Infrastruttura nel settore cucina	4	Spiegare l'organizzazione strutturale e procedurale di una cucina	1
		Definire le attrezzature più utilizzate, i tipi di stoviglie, i coltelli, gli utensili, le macchine e i dispositivi	1
		Illustrare le più importanti misure preventive in materia di igiene sul lavoro	1
		Illustrare le più importanti misure preventive in materia di sicurezza sul posto di lavoro	1
		Fornire un contributo essenziale all'applicazione di misure ecologiche nel settore della cucina	2
Alimentazione	4	Spiegare i principi dell'alimentazione sana	1
		Classificare le sostanze nutritive contenute negli alimenti	1
		Mostrare il funzionamento del metabolismo	1
		Distinguere diverse forme di alimentazione particolare e trarne dei consigli	2
Conoscenze merceologiche	8	In base al flusso di merci presentare e spiegare i principali criteri dell'acquisto di alimenti, dell'accettazione di merce e dello stoccaggio	1
		Descrivere la legislazione alimentare per l'accettazione della merce, nonché per lo stoccaggio	1
		Distinguere i diversi gruppi di alimenti	1
		Citare le caratteristiche per l'analisi qualitativa di diversi gruppi di alimenti	1
Offerta di pietanze / Food moduling / Conoscenza dei menù		Organizzare le offerte di pietanze secondo principi generali	2
		Riconoscere le tendenze e i desideri dei clienti e partire da questi per realizzare le offerte di pietanze	2
		Distinguere i diversi tipi di offerta	1
Calcolo dei costi	8	Spiegare i principali concetti di spesa per il calcolo di una ricetta	1
		Calcolare i costi della merce per una ricetta a piacere	2
Conoscenze culinarie	8	Descrivere i principali metodi di preparazione e classificare i singoli alimenti e i metodi di preparazione adeguati	1
		Spiegare il principio di BPF (buone pratiche di fabbricazione e d'igiene)	1
		Stabilire per un alimento a piacere il tipo di taglio, il metodo di preparazione, le stoviglie e il dispositivo di cucina adeguati	1

Strumenti didattici consigliati

Esame

Esame scritto di fine modulo di 45 minuti

Modulo strutturale G2 Personalità

Competenza Il dirigente d'azienda gastronomica è consapevole del suo ruolo di esempio in diverse situazioni e lavora continuamente su sé stesso. È in grado di organizzarsi bene, è aperto alle novità, riflette sulle decisioni da prendere, pensa alla sua salute e alla necessaria compensazione.

	Lezioni	Obiettivi di apprendimento	Tassonomia
Tecnica di apprendimento e lavoro	8	Eseguire una semplice autoanalisi e un'analisi della situazione	2
		Comprendere le basi dell'apprendimento come modifica del comportamento	1
		Applicare le tecniche di apprendimento adeguate	2
		Applicare una strategia di apprendimento proficua per sé stessi	3
		Descrivere gli elementi dell'organizzazione lavorativa personale	1
		Applicare le tecniche di lavoro adeguate	2
Comportamento professionale	8	Presentarsi in modo sicuro e con buon gusto	2
		Scegliere un abbigliamento adeguato alla situazione lavorativa	2
		Small talk – ottenere un grande risultato con brevi conversazioni	2
		Applicare le regole dell'etichetta nel rapporto con i clienti internazionali	2
		Applicare le regole del galateo durante i pasti	2
Tecnica di presentazione	8	Preparare una presentazione (discorso, conferenza, formazione), presentarla in modo efficace e analizzarla	2
		Scegliere e utilizzare mezzi di comunicazione adeguati agli obiettivi e ai destinatari	2

Strumenti didattici consigliati

Esame

Esame scritto di fine modulo di 90 minuti

Modulo strutturale G2 Marketing

Competenza Il dirigente d'azienda gastronomica riconosce l'importanza del marketing come parte fondamentale della gestione aziendale. È in grado di creare un concetto di marketing comprensivo di piano di applicazione per la sua azienda o per un settore.

	Lezioni	Obiettivi di apprendimento	Tassonomia
Fondamenti, sviluppo del mercato, tendenze	8	Illustrare i fondamenti del marketing attraverso degli esempi	1
		Fornire informazioni per l'analisi della situazione di marketing	2
		Utilizzare metodi e strumenti adeguati al riconoscimento delle tendenze	2
Marketing online	8	Riconoscere le tendenze di sviluppo di Internet e trarne le possibilità e le sfide per l'industria alberghiera	3
		Generare e valutare le idee per rinnovare la presenza in Internet della propria azienda	2,3
		Pianificare e applicare gli strumenti di marketing online	2
Concetto di marketing, "propositioning"	32	Formulare obiettivi di marketing	2
		Spiegare le collaborazioni come strategia di posizionamento e riconoscere il potenziale di cooperazione (orientato all'offerta)	2, 3
		Spiegare e interpretare gli strumenti di marketing	3
		Riconoscere e illustrare gli strumenti di marketing sulla base di un concetto di marketing aziendale esplicativo	1
		Comporre un marketing mix sulla base di esempi concreti	2
		Creare un concetto di marketing per la propria azienda o per un ramo e motivare le misure descritte	2
Illustrare le collaborazioni come strategia di posizionamento e riconoscere il potenziale di collaborazione in funzione dell'offerta	2, 3		
Applicazione		Redigere il piano di applicazione di un concetto di marketing per la propria azienda o per un settore	2

Strumenti didattici consigliati

Esame

Esame scritto di fine modulo di 90 minuti

Modulo strutturale G2 Gestione del personale

Competenza Il dirigente d'azienda gastronomica conosce le principali regole di gestione e ha conoscenze consolidate sulla gestione dei collaboratori. Riconosce l'opportunità di un rapporto corretto e stimolante con i propri collaboratori.

	Lezioni	Obiettivi di apprendimento	Tassonomia
Requisiti, motivazione	8	Spiegare gli effetti del lavoro sulle persone	1
		Valutare le motivazioni intrinseche ed estrinseche	3
		Applicare strumenti per incentivare la motivazione al lavoro	2
Gestione e comunicazione	12	Conoscere e applicare il concetto di gestione "Management by objectives"	1,2
		Elencare diversi stili di gestione e applicarli in modo adeguato alla situazione e ai collaboratori	1,2
		Riconoscere il proprio comportamento di gestione, riflettere e valutarne le conseguenze	3
		Conoscere i problemi legati alla gestione e valutare le misure	3
		Preparare, svolgere e valutare colloqui mirati di consulenza, qualificazione e incoraggiamento e avviare le misure necessarie, motivandole	2,3
		Comprendere le cause e le dinamiche dei conflitti e introdurre le giuste misure di conseguenza	3
		Riconoscere e superare subito le situazioni di conflitto	2
Comunicazione interculturale	4	Riconoscere le caratteristiche peculiari delle persone provenienti da altri ambiti culturali e coinvolgerle in una collaborazione costruttiva	2
Concetto di gestione	16	Abbozzare un concetto di collaboratore per la propria azienda	2
		Comprendere gli strumenti di gestione conosciuti e applicarli in modo adeguato rispetto alla propria posizione professionale	2
		Descrivere obiettivi, compiti e attività, oltre a competenze e responsabilità	1
		Riconoscere capacità, potenziali di sviluppo ed esigenze dei collaboratori e pianificare la loro ulteriore qualificazione	2
		Valutare e organizzare possibilità di sviluppo e perfezionamento per i collaboratori sia all'interno che all'esterno dell'azienda	2
		Valutare i vantaggi professionali e personali delle misure di incoraggiamento per lo sviluppo dei collaboratori	3

Strumenti didattici consigliati

Esame

Esame scritto di fine modulo di 90 minuti

Modulo strutturale G2 Finanze

Competenza Il candidato conosce i principali strumenti amministrativi e finanziari e anche il settore delle imposte dirette ed indirette, può stabilire il loro rapporto ed è in grado di applicarli.

	Lezioni	Obiettivi di apprendimento	Tassonomia
Contabilità finanziaria	16	Comprendere la struttura e la funzione della contabilità finanziaria	1
		Elencare le diverse forme organizzative (voci interne ed esterne) della contabilità finanziaria	1
		Leggere e interpretare una chiusura d'esercizio con bilancio e conto economico	3
		Descrivere le varie parti del bilancio e del conto economico e il loro rapporto	1
		Capire i metodi della pratica di ammortamento e il loro significato	1
		Riconoscere il significato delle riserve occulte e spiegare la formazione e lo scioglimento delle stesse sulla base di bilanci significativi	1
		Illustrare natura e significato degli indicatori finanziari, calcolare e interpretare gli indicatori tipici del settore (per es. velocità di rotazione della merce in magazzino) e applicare conseguenti misure	1,2,3
Contabilità aziendale e analitica	16	Capire la contabilità analitica come sistema di gestione delle informazioni e di controllo	1
		Analizzare le operazioni di chiusura per il bilancio annuale	2
		Illustrare l'importanza della definizione di costi fissi e variabili e registrare i costi diretti	1,2
Allestimento bilancio e preventivo	8	Stabilire un budget e una richiesta di budget, monitorare un budget, controllare i costi ed eventualmente correggerli	2
		Riconoscere e valutare il budget per il proprio settore, in riferimento al bilancio annuale dell'intera azienda	3
		Derivare un piano di liquidità dal bilancio preventivo	2

Strumenti didattici consigliati

Esame

Esame scritto di fine modulo di 120 minuti

Modulo strutturale G2 Organizzazione aziendale

Competenza Il dirigente d'azienda gastronomica può creare un'organizzazione adatta agli obiettivi all'interno dell'azienda medesima. Adotta strumenti per la gestione della qualità e dell'ambiente per assicurare lo sviluppo costante della qualità globale all'interno dell'azienda. Conosce il valore di una struttura al passo con i tempi.

	Lezioni	Obiettivi di apprendimento	Tassonomia
Organizzazione strutturale e procedurale	8	Applicare i principi aziendali e la cultura aziendale all'interno del proprio settore professionale	2
		Conoscere e descrivere i principi e le diverse forme dell'organizzazione strutturale e valutarne l'idoneità per la propria azienda.	1,3
		Presentare e documentare l'organizzazione strutturale con i relativi strumenti	1
		Sviluppare sussidi idonei all'organizzazione strutturale e impiegarli in modo mirato all'interno dell'azienda	2
		Distribuire i compiti di lavoro e controllarne i risultati	2
		Formulare e valutare i processi lavorativi ed elaborare, selezionare ed applicare miglioramenti mirati all'obiettivo	2,3
		Registrare, amministrare e assicurare informazioni e dati	2
Gestione della qualità	8	Comprendere e spiegare i diversi principi di gestione della qualità	1
		Migliorare la qualità globale dell'azienda con strumenti idonei	3
		Applicare e mantenere i processi qualitativi all'interno dell'azienda	3
Gestione ambientale	8	Conoscere gli aspetti rilevanti per l'ambiente e definire le misure	1
		Pianificare le prime misure di attuazione	2

Strumenti didattici consigliati

Esame

Esame scritto di fine modulo di 90 minuti

Modulo strutturale G2 Amministrazione e diritto

Competenza Il dirigente d'azienda gastronomica conosce leggi, direttive e regolamenti rilevanti per la propria attività e li applica. È in grado di svolgere compiti amministrativi in modo autonomo e preciso e comunica per iscritto in modo chiaro e sicuro con collaboratori, clienti e fornitori.

	Lezioni	Obiettivi di apprendimento	Tassonomia
Diritto del lavoro, CCNL	8	Conoscere le limitazioni fra diritto del lavoro pubblico, privato e collettivo	1
		Descrivere e applicare in modo corretto i fondamenti e le disposizioni del diritto collettivo del lavoro (contratti collettivi di lavoro, contratti di lavoro individuali, regolamenti del personale) e le disposizioni speciali dell'industria alberghiera	2
		Conoscere le disposizioni del Codice delle Obligazioni e del CCNL e applicarle a temi quali conclusione e disdetta del contratto di lavoro, periodo di prova, tutela del licenziamento, pagamento continuato del salario in caso di impedimenti al lavoro, gravidanza / maternità, ferie e tempo libero, tredicesima, attestato di lavoro ecc.	2
		Elencare diritti e doveri del datore di lavoro e del lavoratore	1
Salari	8	Conoscere e illustrare ai collaboratori le disposizioni assicurative per quanto riguarda il 1° e il 2° pilastro, nonché malattia e infortuni	1
		Registrare e spiegare correttamente i conteggi salariali per "casi standard" come tredicesima, ferie, giorni liberi e indennità per gli straordinari e anche per casi speciali (infortunio, malattia ecc.)	2
Amministrazione del personale	8	Tenere dossier personali completi e ben strutturati e adottare strumenti di controllo	2
		Conoscere le richieste alla contabilità salariale	1
		Eseguire controlli di lavoro corretti	2
		Padroneggiare gli strumenti più importanti nei processi di "assunzione", "fidelizzazione" e "cessazione"	2
Corrispondenza	8	Redigere i documenti scritti più frequenti (corrispondenza con ospiti, collaboratori o partner, attestato di lavoro, piano, presentazione, lista di controllo ecc.)	2
Diritto societario	8	Saper distinguere fra diverse forme giuridiche aziendali e illustrarne i pro e i contro	1
		Conoscere gli elementi fondamentali del registro delle imprese e del diritto societario	1
		Valutare quale forma giuridica è la più adatta alla propria azienda	3
Legge federale sull'esecuzione e sul fallimento	8	Conoscere i tipi di esecuzione e saper illustrare i presupposti per l'esecuzione del pignoramento e quelli per l'esecuzione del fallimento	1
		Spiegare gli aspetti fondamentali degli stadi del procedimento di esecuzione e fallimento	1
		Elaborare il significato di opposizione e rigetto dell'opposizione sulla base di esempi concreti	2
Strumenti didattici consigliati		CCNL	
Esame		Esame scritto di fine modulo di 120 minuti	

Modulo a scelta obbligatoria G2 Gastronomia

Competenza L'esercente albergatrice o albergatore nella gastronomia individuale è consapevole della propria responsabilità in qualità di anello della catena di food service, conosce i principali strumenti e sussidi per pianificare al meglio un'offerta di food & beverage, per acquistare, stoccare e vendere.

	Lezioni	Obiettivi di apprendimento	Tassonomia
Tendenze, competenze culinarie e alimentari	8	Conoscere la produzione e le catene di produzione e illustrarne le interdipendenze	1
		Spiegare il significato dell'alimentazione dal punto di vista culturale, sociologico e psicologico	1
		Sviluppare una definizione di qualità per la propria azienda	3
"Food moduling"	12	Sviluppare un'offerta F&B specifica dell'azienda in base all'idea principale	3
		Analizzare l'offerta	3
		Comparare e stabilire processi produttivi per quanto riguarda qualità, impiego di lavoro, stoccaggio, attrezzature e costi	3
		Calcolare lo sfruttamento massimo delle attrezzature e pianificare misure	2
"F&B Management e Controlling"	12	Conoscere ed applicare i principali strumenti del F&B Controlling	1,2
		Calcolare ed interpretare in modo corretto gli indicatori e prendere misure adeguate	2,3
		Registrare, misurare, valutare le performance e giudicarne la redditività	2,3
		Stabilire le divergenze rispetto alla pianificazione e prendere misure adeguate	2
		Conoscere le principali rappresentazioni statistiche e applicarle in modo specifico per l'azienda	1,2

Strumenti didattici consigliati

Esame

Esame scritto di fine modulo di 90 minuti

Modulo a scelta obbligatoria G2 Settore alberghiero

Competenza L'esercente albergatrice o albergatore per piccoli e medi alberghi fornisce un'offerta di alloggio vantaggiosa e orientata alle esigenze. Si posiziona sul mercato con prestazioni individuali, utilizza mezzi di comunicazione moderni e cerca collaborazioni mirate.

	Lezioni	Obiettivi di apprendimento	Tassonomia
Marketing alberghiero, distribuzione	8	Definire le offerte di alloggio	2
		Conoscere e sapere scegliere i canali giusti per la prenotazione e la distribuzione	1,2
		Definire il potenziale di cooperazione (in funzione dell'offerta e delle risorse) e intraprendere le relative misure	2
Front Office	8	Definire, organizzare e ottimizzare le più importanti catene di servizio per il Front Office / per la réception	2
		Assicurare il servizio adeguato al cliente	
"Housekeeping"	8	Definire, organizzare e ottimizzare le più importanti catene di servizio per il reparto Housekeeping	
		Equipaggiare e mantenere le camere d'albergo in buone condizioni	
"Controlling, Yield management"	8	Calcolare e valutare delle cifre chiave del settore alberghiero	2
		Valutare e riflettere sulla domanda e sui prezzi di vendita	1, 3
		Definire gli strumenti di differenziazione del prezzo (Yield)	2

Strumenti didattici consigliati

Esame

Esame scritto di fine modulo di 90 minuti

Modulo a scelta obbligatoria G2 Gastronomia standardizzata

Competenza L'esercente albergatrice o albergatore nella gastronomia standardizzata e di marchio conosce i concetti più importanti della gastronomia standardizzata ed è in grado di applicare un concetto prefissato in modo efficace ed orientato alla gastronomia, di ottimizzare i processi e di gestire il marchio insieme ai propri collaboratori.

	Lezioni	Obiettivi di apprendimento	Tassonomia
Sistemi	8	Comprendere i principali tipi di sistemi (complicato versus complesso)	1
		Conoscere i diversi requisiti per l'utilizzo di diversi tipi di sistemi	1
Gestione dei processi		Conoscere le strategie e le misure di base del ciclo sistemico per la risoluzione dei problemi	1
Gastronomia standardizzata	8	Riconoscere, organizzare, preservare il marchio come sistema e posizionamento	1, 2
		Riconoscere i nuovi sistemi di gastronomia, esempi con archetipi	3
		Riconoscere le opportunità e i rischi per il marchio	3
La risorsa umana nel sistema	8	Spiegare la responsabilità e le competenze dei collaboratori nel sistema	1
		Dimostrare l'ambito di azione e i confini	1
		Riconoscere e risolvere le resistenze	1, 2
		Mostrare le conseguenze di una creatività frintesa	1
Concetti a confronto	8	Analizzare i concetti	3

Strumenti didattici consigliati

Esame

Esame scritto di fine modulo di 90 minuti

Modulo a scelta obbligatoria G2 Gestione eventi

Competenza L'esercente albergatrice o albergatore gestisce gli eventi, dal punto di vista sia culturale sia gastronomico. Si destreggia nell'attuazione di un concetto, del tipo di evento, contestualizzandolo sul territorio. Pianifica e organizza eventi, collabora con i partner e rispetta gli aspetti come la prevenzione e la sicurezza.

	Lezioni	Obiettivi di apprendimento	Tassonomia
Concetto di evento	4	Conoscere le esigenze della società moderna Conoscere le tendenze rilevanti nel settore degli eventi Gestire consapevolmente le emozioni mediante la messa in scena e la drammaturgia Creare un concetto di messa in scena	
Marketing dell'evento	4	Posizionare gli eventi in modo consono ai gruppi target Utilizzare tecniche creative Creare un piano di progetto e di implementazione	
Gestione dell'evento	20	Preparare un evento in modo completo e specifico Realizzare un evento come esperienza unica Tenere traccia di un evento in modo completo e specifico	
Sicurezza e prevenzione	4	Essere a conoscenza delle disposizioni di legge rilevanti Intraprendere misure preventive nel settore della protezione dei giovani, del rumore, del <i>littering</i> , della violenza e dipendenza ecc. Collaborare attivamente con diversi partner	

Strumenti didattici consigliati

Esame

Esame scritto di fine modulo di 90 minuti

Disposizioni finali

Le presenti direttive inerenti al regolamento per l'esame di professione di Esercente albergatrice / Esercente albergatore sostituiscono la versione di dicembre 2011 ed entrano in vigore previa l'approvazione del regolamento per l'esame di professione.

Zurigo, 28 febbraio 2023

La commissione per la garanzia della qualità

c.r. Thomas Fahrni