

# **Regolamento d'esame** per l'esame federale di professione di

## **Chef de réception**

(sistema modulare con esame finale)

### **Organo responsabile**

Hotel & Gastro *formation*

### **Segreteria**

Hotel & Gastro *formation*, Eichstrasse 20, CH-6353 Weggis  
telefono +41 (0)41 392 77 77, telefax +41 (0)41 392 77 70  
schulzentrum@hotelgastro.ch, www.hotelgastro.ch

## Sommario

<b>1 Disposizioni generali.....</b>	<b>3</b>
1.1 Scopo dell'esame .....	3
1.2 Organo responsabile .....	4
<b>2 Organizzazione .....</b>	<b>4</b>
2.1 Composizione della commissione per la garanzia della qualità .....	4
2.2 Compiti della commissione GQ .....	4
2.3 Notifica al pubblico / vigilanza .....	5
<b>3 Pubblicazione, iscrizione, ammissione, spese.....</b>	<b>5</b>
3.1 Pubblicazione .....	5
3.2 Iscrizione .....	5
3.3 Ammissione.....	6
3.4 Spese .....	6
<b>4 Svolgimento dell'esame finale .....</b>	<b>7</b>
4.1 Convocazione.....	7
4.2 Ritiro .....	7
4.3 Mancata ammissione ed esclusione .....	7
4.4 Sorveglianza degli esami, periti .....	8
4.5 Riunione conclusiva per l'attribuzione delle note .....	8
<b>5 Esame finale.....</b>	<b>8</b>
5.1 Parti dell'esame.....	8
5.2 Esigenze d'esame .....	9
<b>6 Valutazione e note .....</b>	<b>9</b>
6.1 Disposizioni generali .....	9
6.2 Valutazione.....	9
6.3 Valore delle note .....	9
6.4 Condizioni per il superamento dell'esame finale e per il rilascio dell'attestato professionale .....	9
6.5 Ripetizione.....	10
<b>7 Attestato professionale, titolo e procedura n.....</b>	<b>10</b>
7.1 Titolo e pubblicazione.....	10
7.2 Ritiro dell'attestato professionale .....	10
7.3 Rimedi giuridici .....	11
<b>8 Copertura delle spese d'esame.....</b>	<b>11</b>
<b>9 Disposizioni finali .....</b>	<b>11</b>
9.1 Abrogazione del diritto previgente.....	11
9.2 Disposizioni transitorie .....	11
9.3 Entrata in vigore .....	11
<b>10 Emissione e approvazione .....</b>	<b>12</b>

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:

# 1 Disposizioni generali

## 1.1 Scopo dell'esame

---

L'esame di professione mira a valutare le competenze dello chef de réception. In tal modo si vuole garantire un livello uniforme e qualitativamente elevato nell'esercizio di questa professione complessa in Svizzera.

### **Campo di lavoro e contesto**

Le persone che hanno superato l'esame di professione di chef de réception hanno la competenza per eseguire lavori qualificati nei campi commerciali di un'azienda dell'industria alberghiera come per esempio front-office, back-office, marketing, vendita nonché contabilità. Lavorano in aziende di medie e grandi dimensioni dell'industria alberghiera.

### **Competenze operative tipiche**

Le / i titolari dell'attestato professionale federale di chef de réception

- assistono e consigliano ospiti e vendono offerte convenzionali o sostenibili del ramo alberghiero e del turismo;
- gestiscono riserve e effettuano il check-in e il check-out;
- evadono la corrispondenza con clienti, ospiti, fornitori e autorità;
- pianificano e attuano misure di gestione del mercato per il ramo alberghiero e della gastronomia;
- pianificano, organizzano e vendono eventi, seminari e banchetti coinvolgendo la mobilità sostenibile
- calcolano offerte e prezzi e li adattano in funzione del mercato;
- elaborano profili di requisiti, allestiscono criteri di reclutamento, reclutano e dirigono collaboratori, nella loro funzione di superiori contribuiscono attivamente alla formazione e allo sviluppo di team, formano persone (impiegata / impiegato di commercio) e organizzano formazioni interne riferite all'azienda;
- organizzano e ottimizzano procedure di lavoro nel front-office e nel back-office;
- fatturano prestazioni e tengono la contabilità dei debitori e dei creditori;
- allestiscono chiusure periodiche dei conti e conteggi di commissioni;
- allestiscono e sorvegliano il preventivo nel proprio campo di attività;
- calcolano indici, analizzano l'economicità e ne deducono le misure necessarie;
- organizzano la comunicazione con tutti i gruppi di interesse dell'azienda, ossia ospiti, collaboratori, partner, fornitori e autorità
  - in italiano, tedesco o francese (livello C2),
  - nonché in inglese (livello B2 del Quadro di riferimento europeo).

Le competenze operative sono descritte in dettaglio nelle direttive.

## **1.2 Organo responsabile**

---

- 1.21 L'organo responsabile è costituito dalla seguente organizzazione del mondo del lavoro: Hotel & Gastro *formation*
- 1.22 L'organo responsabile è competente per tutta la Svizzera.

## **2 Organizzazione**

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

---

- 2.11 Tutti i compiti relativi al rilascio dell'attestato professionale sono assunti da una commissione per la garanzia della qualità (commissione GQ).

La commissione GQ è composta di

- 2 membri di GastroSuisse;
- 2 membri di hotelleriesuisse;
- 2 membri Hotel & Gastro Union.

La commissione GQ è nominata dal comitato di GastroSuisse, hotelleriesuisse e Hotel & Gastro Union per un periodo di tre anni.

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

### **2.2 Compiti della commissione GQ**

---

- 2.21 La commissione GQ

- a) emana le direttive inerenti al regolamento d'esame e le aggiorna periodicamente;
- b) fissa le tasse d'esame;
- 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, 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 modulari;
- 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 all'Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia (UFFT);
- 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 e all'utilizzo sostenibile delle risorse.

- 2.22 La commissione GQ può delegare compiti amministrativi e di gestione a Hotel & Gastro *formation*.

### **2.3 Notifica al pubblico / vigilanza**

---

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

## **3 Pubblicazione, iscrizione, ammissione, spese**

### **3.1 Pubblicazione**

---

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

### **3.2 Iscrizione**

---

All'iscrizione devono essere allegati:

- a) un riepilogo della formazione assolta 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 equipollenza;
- d) l'indicazione della lingua in cui si vuole essere esaminati;
- e) la copia di un documento d'identità con fotografia.

### **3.3 Ammissione**

---

- 3.31 All'esame finale è ammesso chi
- a) è in possesso dell'attestato federale di capacità (AFC) di impiegata / impiegato di commercio o di un altro titolo equipollente e può attestare una pratica professionale come impiegata / impiegato di commercio della durata di almeno tre anni, della quale un anno nel campo del ricevimento/ dell'amministrazione;
  - oppure
  - b) è in possesso di un attestato federale di capacità (AFC) e può attestare una pratica professionale nel campo del ricevimento / dell'amministrazione della durata di almeno quattro anni;
  - e
  - c) dispone dei necessari certificati di fine modulo o delle relative dichiarazioni di equipollenza;
  - d) ha assolto un corso di formatore o formatrice professionale.
- È fatta riserva del pagamento della tassa d'esame entro i termini fissati al punto 3.41 e della consegna puntuale del dossier completo di riflessione sull'apprendimento.
- 3.32 Per l'ammissione all'esame finale devono essere presentati i seguenti certificati di fine modulo o le relative dichiarazioni di equipollenza:
- Modulo 1 Ricevimento, servizi, vendita
  - Modulo 2 Marketing e vendita II
  - Modulo 3 Organizzazione aziendale
  - Modulo 4 Direzione e conduzione
  - Modulo 5 Finanze II
- Moduli base (solo per candidati senza l'AFC di impiegato di commercio)
- Modulo base 6 Marketing e vendita I
  - Modulo base 7 Finanze I
- 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 o in appendice alle stesse.
- 3.33 L'UFFT decide l'equipollenza dei certificati e dei diplomi conseguiti all'estero.
- 3.34 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**

---

- 3.41 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.
- 3.42 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 occorse.
- 3.43 Chi non supera l'esame finale non ha diritto ad alcun rimborso.
- 3.44 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.

- 3.45 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**

---

- 4.11 L'esame finale ha luogo se, dopo la pubblicazione, almeno 10 candidati adempiono alle condizioni d'ammissione.
- 4.12 Le persone candidate hanno diritto ad essere esaminate in una delle tre lingue ufficiali italiano, francese o tedesco.
- 4.13 Le persone candidate sono convocate almeno sei 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 a usare e a portare con sé;
  - b) l'elenco dei periti.
- 4.14 Le richieste di ricusa dei periti devono essere presentate alla commissione GQ al più tardi 30 giorni prima dell'inizio degli esami, debitamente motivate. La commissione GQ adotta le disposizioni necessarie.

### **4.2 Ritiro**

---

- 4.21 I candidati possono ritirare la propria iscrizione entro 60 giorni dall'inizio dell'esame finale.
- 4.22 Passato 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.
- 4.23 Il candidato deve immediatamente notificare per iscritto alla commissione GQ i motivi del suo ritiro e giustificarli.

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

---

- 4.31 I candidati che, in relazione alle condizioni di ammissione, danno scientemente 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.
- 4.32 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.

- 4.33 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**

---

- 4.41 L'esecuzione dei lavori d'esame scritti e pratici è sorvegliata da almeno una persona competente, la quale annota le proprie osservazioni.
- 4.42 La valutazione dei lavori d'esame scritti e pratici è effettuata da almeno due periti che determinano la nota di comune accordo.
- 4.43 Almeno due periti presenziano agli esami orali, prendono nota del colloquio d'esame così come dello svolgimento generale, valutano le prestazioni e determinano la nota di comune accordo.
- 4.44 I periti sono recusati se sono parenti, partner commerciali, se sono o sono stati superiori, collaboratori o colleghi della candidata o del candidato. Almeno uno dei periti (vedi punti 4.42 e 4.43) non può essere docente dei corsi di preparazione o di ripetizione per l'esame.

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

---

- 4.51 In una riunione indetta al termine dell'esame, la commissione GQ decide in merito al superamento dello stesso. La persona in rappresentanza dell'UFFT è invitata per tempo alla suddetta riunione.
- 4.52 Docenti dei corsi di preparazione, parenti, partner commerciali, coloro che sono o sono stati superiori, collaboratori della candidata o del candidato devono essere recusati al momento della decisione del conferimento dell'attestato professionale.

## **5 Esame finale**

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

---

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

<b>Parte d'esame</b>	<b>pratico</b>	<b>scritto</b>	<b>orale</b>	<b>Ponderazione</b>
1 Ricevimento, servizi, vendita	60 min.			8
2 Caso pratico		180 min.		6
3 Colloquio professionale di economia aziendale			45 min.	3
5 Riflessione sull'apprendimento		allestito durante la preparazione		3
a) Dossier di riflessione				
b) Colloquio professionale			30 min.	
<b>Totale</b>	<b>315 min.</b>	<b>60 min.</b>	<b>180 min.</b>	<b>75 min.</b>



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

## **5.2 Esigenze d'esame**

---

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

## **6 Valutazione e note**

### **6.1 Disposizioni generali**

---

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

### **6.2 Valutazione**

---

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

### **6.3 Valore delle note**

---

Le prestazioni sono valutate con note da 6 a 1. 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**

---

- 6.41 L'esame finale è superato se
- a) la nota complessiva è almeno 4.0;
  - b) al massimo una nota di una parte d'esame è inferiore a 4.0;
  - c) nessuna nota di una parte d'esame è inferiore a 3.0.
- 6.42 L'esame finale non è superato se 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.
- 6.43 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.
- 6.44 La commissione GQ rilascia a ogni candidato un certificato d'esame finale, dal quale risulta almeno:
- a) la conferma dei certificati di fine modulo richiesti o delle attestazioni di equipollenza;
  - 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 meno dell'esame finale;
  - d) l'indicazione dei rimedi giuridici nel caso in cui non venga rilasciato l'attestato professionale.

## 6.5 Ripetizione

---

- 6.51 Chi non ha superato l'esame finale può ripeterlo due volte.
- 6.52 La ripetizione si limita solo alle parti d'esame nelle quali è stata fornita una prestazione insufficiente.
- 6.53 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

---

- 7.11 L'attestato professionale federale è rilasciato su mandato della commissione GQ dall'UFFT e porta le firme del direttore dell'UFFT e del presidente della commissione GQ.
- 7.12 I titolari dell'attestato professionale sono autorizzati a portare il seguente titolo protetto:
- Chef de réception con attestato professionale federale**
  - Chef de Réception mit eidgenössischem Fachausweis**
  - Chef de réception avec brevet fédéral**
- Quale traduzione del titolo in lingua inglese è consigliata la formula: **Front Office Manager with Federal Diploma of Professional Education and Training.**
- 7.13 I nominativi dei titolari dell'attestato professionale sono iscritti in un registro tenuto dall'UFFT.

## 7.2 Ritiro dell'attestato professionale

---

- 7.21 L'UFFT può ritirare un attestato professionale conseguito illegalmente; sono riservate eventuali procedure penali.

- 7.22 Contro la decisione dell'UFFT può essere interposto ricorso dinanzi al Tribunale amministrativo federale entro 30 giorni dalla sua notifica.

### **7.3 Rimedi giuridici**

---

- 7.31 Contro le decisioni della commissione GQ relative all'esclusione dall'esame finale o al rifiuto di rilasciare l'attestato professionale può essere inoltrato ricorso presso l'UFFT, entro 30 giorni dalla notificazione. Il ricorso deve contenere le richieste del ricorrente e le relative motivazioni.
- 7.32 In prima istanza, la decisione sui ricorsi spetta all'UFFT. Contro la sua decisione può essere interposto ricorso dinanzi al Tribunale amministrativo federale entro 30 giorni dalla sua notifica.

## **8 Copertura delle spese d'esame**

- 8.1 L'organo responsabile fissa su proposta della commissione GQ le tariffe secondo le quali vengono remunerati i membri della commissione GQ e i periti.
- 8.2 L'organo responsabile 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.
- 8.3 Al termine dell'esame la commissione GQ invia all'UFFT, conformemente alle sue direttive, un dettagliato conto economico. Su questa base l'UFFT fissa il contributo federale per lo svolgimento dell'esame.

## **9 Disposizioni finali**

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

---

Il regolamento del 21 agosto 1997 concernente l'esame di professione di capo di ricevimento e d'amministrazione alberghiera è abrogato.

### **9.2 Disposizioni transitorie**

---

Le ripetenti e i ripetenti in base al regolamento previgente hanno la possibilità fino al 31.12.2013 di ripetere l'esame una prima e / o una seconda volta.

### **9.3 Entrata in vigore**

---

Il presente regolamento entra in vigore il 1° gennaio 2012.

## 10 Emissione e approvazione

Weggis, 28 giugno 2011

### **Hotel & Gastro formation**

Il presidente

Il direttore

Thomas Egli

Max Züst

Il presente regolamento è approvato.

Berna,

**UFFICIO FEDERALE DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE  
E DELLA TECNOLOGIA**  
La direttrice

Prof.ssa Dott.ssa Ursula Renold