

**Ordinanza della SEFRI
sulla formazione professionale di base
Impiegata d'albergo/Impiegato d'albergo**

412.101.220.04

del 7 dicembre 2004 (Stato 1° gennaio 2018)

78403

**Impiegata d'albergo/Impiegato d'albergo
Hotelfachfrau/Hotelfachmann
Specialiste en hôtellerie**

*La Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI),
visto l'articolo 19 della legge del 13 dicembre 2002¹ sulla formazione professionale;
visto l'articolo 12 dell'ordinanza del 19 novembre 2003² sulla formazione
professionale (OFPr);
visto l'articolo 4 capoverso 4 dell'ordinanza del 28 settembre 2007³ sulla protezione
dei giovani lavoratori (OLL 5),
ordina:⁴*

1 Oggetto e durata

Art. 1 Denominazione della professione e profilo professionale

¹ La denominazione professionale è impiegata d'albergo/impiegato d'albergo.

² Il profilo professionale dell'impiegato d'albergo implica in particolare i seguenti comportamenti e attività:

- a. consapevolezza dell'importanza dei lavori di manutenzione, di pulizia dell'azienda, della cura della biancheria nonché dei compiti organizzativi e della logistica;
- b. svolgimento di queste mansioni in maniera autonoma;
- c. collaborazione nel campo della ristorazione e alla ricezione;
- d. modo di pensare e di agire improntato al servizio degli ospiti, al lavoro d'équipe e ai principi di economia aziendale;
- e. conoscenza dei principi di igiene, di sicurezza sul lavoro e di protezione della salute nell'ambito della propria attività.

RU **2005 1031**

¹ RS **412.10**

² RS **412.101**

³ RS **822.115**

⁴ Nuovo testo giusta il n. I 1 dell'O della SEFRI del 24 nov. 2017 concernente la modifica delle ordinanze sulla formazione professionale in merito al divieto di svolgere lavori pericolosi, in vigore dal 1° gen. 2018 (RU **2017 7331**).

Art. 2 Durata e inizio

¹ La formazione professionale di base dura tre anni.

² Per i titolari del certificato federale di formazione pratica di addetto d'albergo la formazione professionale di base inizia al secondo anno di formazione e dura due anni.

³ Per le persone in formazione che sono già in possesso di un attestato federale di capacità d'impiegato d'economia domestica collettiva o di un'altra professione affine la formazione professionale di base dura due anni.

⁴ È ammesso alla formazione professionale di base chi ha compiuto 15 anni d'età e ha concluso la scuola dell'obbligo.

⁵ L'inizio della formazione professionale di base segue il calendario scolastico della relativa scuola professionale.

2 Obiettivi ed esigenze**Art. 3** Competenze

¹ Gli obiettivi e le esigenze della formazione professionale di base sono espressi sotto forma di competenze operative secondo gli articoli da 4 a 6.

² Essi valgono per tutti i luoghi di formazione.

Art. 4 Competenza professionale

La competenza professionale comprende:

- a. economia ed organizzazione aziendale;
- b. igiene, sicurezza sul lavoro e protezione della salute, prevenzione degli incendi;
- c. logistica;
- d. assistenza agli ospiti;
- e. sistemazione degli ambienti;
- f. pulizia;
- g. cura della biancheria;
- h. impianti, macchinari, apparecchiature e utensili;
- i. seconda lingua.

Art. 5 Competenza metodologica

La competenza metodologica comprende:

- a. tecniche di lavoro e risoluzione di problemi;
- b. capacità di analisi e sintesi a livello teorico e operativo;

- c. strategie d'informazione e di comunicazione;
- d. strategie d'apprendimento;
- e. metodi di consulenza e di vendita;
- f. tecniche creative;
- g. tecniche di presentazione.

Art. 6 Competenza sociale e personale

La competenza sociale e personale comprende:

- a. senso di responsabilità;
- b. apprendimento continuo;
- c. capacità di comunicazione;
- d. capacità di gestire i conflitti;
- e. capacità di lavorare in équipe;
- f. competenze comportamentali;
- g. capacità di lavorare sotto pressione.

3 Sicurezza sul lavoro, protezione della salute e dell'ambiente

Art. 7⁵

¹ All'inizio e durante la formazione gli operatori forniscono e spiegano alle persone in formazione le prescrizioni e le raccomandazioni relative alla sicurezza sul lavoro e alla protezione della salute e dell'ambiente, in particolare quelle relative alla comunicazione dei pericoli (simboli di pericolo e di obbligo, pittogrammi).

² Dette prescrizioni e raccomandazioni sono fornite in tutti i luoghi di formazione e considerate nelle procedure di qualificazione.

³ Tutti i luoghi di formazione sensibilizzano le persone in formazione allo sviluppo sostenibile, con particolare attenzione all'equilibrio tra interessi sociali, ecologici ed economici.

⁴ In deroga all'articolo 4 capoverso 1 OLL 5 e secondo le prescrizioni dell'articolo 4 capoverso 4 OLL 5 è ammesso l'impiego di persone in formazione in conformità con il loro stato di formazione per le attività elencate in allegato al piano di formazione.

⁵ Nuovo testo giusta il n. II 1 dell'O della SEFRI del 24 nov. 2017 concernente la modifica delle ordinanze sulla formazione professionale in merito al divieto di svolgere lavori pericolosi, in vigore dal 1° gen. 2018 (RU **2017** 7331).

⁵ L'impiego di persone in formazione secondo il capoverso 4 presuppone che dette persone siano formate, istruite e sorvegliate in maniera adeguata al più elevato pericolo d'infortunio; tali precauzioni particolari sono fissate in allegato al piano di formazione sotto forma di misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute.

4 Parti svolte dai luoghi di formazione e lingua d'insegnamento

Art. 8 Parti svolte dai luoghi di formazione

¹ La formazione professionale pratica si svolge in media su quattro giorni alla settimana per tutta la durata della formazione professionale di base.

² L'insegnamento scolastico obbligatorio comprende 1080 lezioni. Esso include 120 lezioni per l'insegnamento dello sport.

³ Per le persone in formazione che svolgono il tirocinio presso aziende stagionali è assicurata dalle organizzazioni del mondo del lavoro un'offerta di corsi intercettionali nelle materie obbligatorie delle conoscenze professionali e di cultura generale.

⁴ I corsi interaziendali hanno una durata complessiva di 16–20 giornate di 8 ore. Nell'ultimo semestre della formazione professionale di base non si svolgono corsi interaziendali.

Art. 9 Lingua d'insegnamento

¹ La lingua d'insegnamento è di norma la lingua nazionale del luogo in cui si trova la scuola professionale.

² È raccomandato l'insegnamento bilingue nella lingua nazionale locale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.

³ I Cantoni possono autorizzare altre lingue d'insegnamento.

5 Piano di formazione e cultura generale

Art. 10 Piano di formazione

¹ Al momento dell'entrata in vigore della presente ordinanza è disponibile un piano di formazione. Esso specifica le competenze operative di cui agli articoli da 4 a 6 come segue:

- a. spiega la loro rilevanza per la formazione professionale di base;
- b. definisce il tipo di comportamento atteso in determinate situazioni di lavoro;
- c. precisa le competenze mediante obiettivi di valutazione concreti;
- d. rapporta coerentemente le competenze operative alle procedure di qualificazione, di cui precisa le modalità.

² Il piano di formazione stabilisce inoltre:

- a. la struttura curricolare della formazione professionale di base;
- b. l'organizzazione dei corsi interaziendali e la loro ripartizione sulla durata della formazione di base;
- c. i settori di qualificazione menzionati nel certificato delle note di cui all'articolo 22 capoverso 3 e rilevanti per le ripetizioni di cui all'articolo 20;
- d. le prescrizioni e raccomandazioni relative alla sicurezza sul lavoro e alla protezione della salute e dell'ambiente.

³ Al piano di formazione è allegato l'elenco della documentazione concernente la realizzazione della formazione professionale di base per impiegati d'albergo con indicazione di titolo, data, autore e centro di distribuzione.

Art. 11 Cultura generale

Per gli insegnamenti di cultura generale fa stato il programma quadro d'insegnamento emanato dalla SEFRI.

6 Requisiti per gli operatori della formazione nell'azienda di tirocinio

Art. 12 Numero massimo di persone in formazione

¹ In un'azienda in cui è occupato al 100 % un formatore qualificato può svolgere il tirocinio una persona in formazione.

² Per ogni altro specialista occupato al 100 % o per ogni due specialisti occupati ciascuno almeno al 60 % può svolgere il tirocinio una seconda persona.

³ E' considerato specialista il titolare di un attestato di capacità nel campo della persona in formazione o chi dispone di una qualifica equivalente.

⁴ Quando una persona arriva all'ultimo anno della formazione professionale di base un'altra persona in formazione può iniziare il tirocinio.

Art. 13 Requisiti professionali minimi richiesti ai formatori

I requisiti professionali minimi sono soddisfatti se il formatore possiede una delle seguenti qualifiche:

- a. impiegato d'albergo AFC con tre anni di esperienza professionale;
- b. assistente d'albergo qualificato con tre anni di esperienza professionale;
- c. assistente d'albergo e di ristorazione qualificato con tre anni di esperienza professionale;
- d. impiegato d'economia domestica collettiva qualificato con tre anni di esperienza professionale nell'albergheria;

- e. economo aziendale con attestato professionale federale;
- f. dirigente aziendale d'economia domestica con attestato professionale federale (ospedali e case di riposo);
- g. albergatore/ristoratore SSS o ristoratore/albergatore SSS;
- h. dirigente aziendale di economia domestica SSED;
- i. dirigente aziendale di economia domestica diplomato.

Art. 14 Aziende stagionali

Le aziende stagionali funzionanti in estate e inverno possono istruire le persone in formazione purché i periodi stagionali intermedi siano coperti mediante la partecipazione dell'apprendista a corsi specializzati intercantionali o il suo collocamento in un'altra azienda adeguata.

7 Documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni

Art. 15 Documentazione dell'apprendimento in azienda

¹ La persona in formazione tiene una documentazione dell'apprendimento, in cui annota regolarmente i principali lavori eseguiti, le capacità acquisite e le esperienze fatte in azienda.

² Il formatore controlla e firma tale documentazione ogni trimestre. La discute con la persona in formazione almeno una volta al semestre.

³ Il formatore, basandosi sulla documentazione dell'apprendimento, rileva per iscritto il livello raggiunto dalla persona in formazione.

⁴ Durante l'esame finale per il campo di qualificazione «lavori pratici» è ammessa come ausilio la consultazione della documentazione dell'apprendimento, del materiale relativo ai corsi interaziendali e della letteratura specializzata.

Art. 16 Documentazione delle prestazioni della formazione scolastica

Gli operatori della formazione scolastica e della formazione di base organizzata dalla scuola documentano le prestazioni delle persone in formazione nelle materie insegnate e consegnano loro una pagella alla fine di ogni semestre.

8 Procedura di qualificazione

Art. 17 Ammissione

È ammesso all'esame finale chi ha assolto la formazione professionale di base:

- a. secondo le disposizioni della presente ordinanza;
- b. in un istituto di formazione autorizzato dal Cantone;

- c. al di fuori di un ciclo di formazione regolare e che dimostra di soddisfare i requisiti per l'esame.

Art. 18 Oggetto, durata e svolgimento

¹ Nella procedura di qualificazione si deve dimostrare di aver acquisito le competenze di cui agli articoli da 4 a 6.

² Nell'esame finale vengono esaminati i campi di qualificazione sotto elencati nel modo seguente:

- a. lavori pratici

L'esame finale dura 6–7 ore. Esso riguarda i settori: organizzazione aziendale, assistenza agli ospiti nell'ambito del servizio e della ricezione, sistemazione degli ambienti, pulizia, impianti, macchinari, apparecchiature e utensili, cura della biancheria;

- b. conoscenze professionali

L'esame finale dura circa 4 ore. Un'ora circa del tempo previsto è per l'esame orale. L'esame riguarda i settori: economia aziendale, organizzazione aziendale, igiene, sicurezza sul lavoro e protezione della salute, logistica, pulizia, conoscenza dei materiali, assistenza agli ospiti e seconda lingua;

- c. insegnamento professionale

Fa stato la nota scolastica. Essa è data dalla media delle note semestrali dell'insegnamento professionale;

- d. cultura generale

L'esame finale nel campo di qualificazione «cultura generale» è disciplinato dall'articolo 11.

Art. 19 Superamento

¹ L'esame finale è superato se:

- a. per il campo di qualificazione «lavori pratici» viene attribuito il 4 o una nota superiore e
- b. la nota complessiva raggiunge o supera il 4.

² La nota complessiva è data dalla media delle note ponderate dei singoli campi di qualificazione ed è arrotondata a un decimale.

³ Per il calcolo della nota complessiva valgono i campi di qualificazione di cui all'articolo 18 capoverso 2, con la seguente ponderazione:

- a. lavoro pratico: conta doppio;
- b. conoscenze professionali, insegnamento professionale e cultura generale: contano una volta sola.

Art. 20 Ripetizioni

¹ La ripetizione delle procedure di qualificazione è disciplinata dall'articolo 33 OFPr.

² Qualora si ripeta la procedura di qualificazione senza frequentare nuovamente la scuola professionale, restano valide le note scolastiche conseguite in precedenza. Se si ripete l'insegnamento professionale, fa stato la nuova nota scolastica.

Art. 21 Casi particolari

¹ Per le persone che hanno assolto la formazione di base diversamente da quanto disciplinato dalla presente ordinanza, invece della nota scolastica relativa all'insegnamento professionale si terrà in considerazione quella del campo di qualificazione «conoscenze professionali» raddoppiata.

² Qualora una persona in formazione abbia superato l'esame di maturità professionale o sia stata definitivamente promossa all'ultimo semestre d'insegnamento per la maturità professionale, è esonerata dagli esami nel campo di qualificazione «cultura generale». In tal caso il risultato di «cultura generale» non è considerato nel calcolo della nota complessiva.

9 **Attestazioni e titolo****Art. 22** Attestato federale di capacità

¹ Chi ha superato la procedura di qualificazione, riceve l'attestato federale di capacità (AFC).

² L'attestato federale di capacità conferisce al titolare il diritto di avvalersi della designazione legalmente protetta di «impiegata d'albergo AFC/impiegato d'albergo AFC».

³ Nel certificato delle note figurano la nota complessiva e la nota di ogni campo di qualificazione.

10 **Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità per impiegati d'albergo****Art. 23**

¹ La Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità per impiegati d'albergo si compone di:

- a. sei rappresentanti della seguente organizzazione del mondo del lavoro: Hotel & Gastro *formation*;
- b. un rappresentante dei docenti di materie professionali;

- c. almeno un rappresentante, rispettivamente, della Confederazione e dei Cantoni.

² Le regioni linguistiche devono essere adeguatamente rappresentate.

³ La Commissione non rientra nel campo d'applicazione dell'ordinanza del 3 giugno 1996⁶ sulle commissioni. Essa si autocostituisce.

⁴ La Commissione ha i seguenti compiti:

- a. adegua costantemente, ma almeno ogni cinque anni, il piano di formazione di cui all'articolo 10 agli sviluppi economici, tecnologici e didattici. Le modifiche devono essere approvate dai rappresentanti di cui al capoverso 1 lettera c. A tal fine tiene conto di eventuali nuovi aspetti organizzativi della formazione professionale di base;
- b. richiede alla SEFRI modifiche della presente ordinanza, qualora gli sviluppi osservati interessino disposizioni della stessa, segnatamente le competenze di cui agli articoli da 4 a 6. Le modifiche sono approvate dalla SEFRI.

11 Disposizioni finali

Art. 24 Abrogazione del diritto vigente

¹ Sono abrogati:

- a. il regolamento del 23 febbraio 1996⁷ concernente il tirocinio e l'esame finale di tirocinio per assistente d'albergo;
- b. il programma del 23 febbraio 1996⁸ per l'insegnamento professionale per assistenti d'albergo;
- c. il regolamento del 15 dicembre 1997⁹ concernente il tirocinio e l'esame finale di tirocinio dell'assistente d'albergo e di ristorazione;
- d. il programma del 15 dicembre 1997¹⁰ per l'insegnamento professionale per assistenti d'albergo e di ristorazione;

² L'approvazione del regolamento del 10 febbraio 1998 concernente i corsi d'introduzione per assistenti d'albergo e di ristorazione, per assistenti d'albergo e per camerieri è revocata.

⁶ RS 172.31
⁷ FF 1996 II 531
⁸ FF 1996 II 531
⁹ FF 1998 954
¹⁰ FF 1998 954

Art. 25 Disposizioni transitorie

¹ Le persone che hanno iniziato la loro formazione di assistente d'albergo o di assistente d'albergo e di ristorazione prima del 1° gennaio 2005 la portano a termine in base al diritto antecedente.

² Viene valutato, su richiesta, in base al diritto antecedente chi ripete l'esame finale di tirocinio per assistente d'albergo entro il 31 dicembre 2008 o l'esame finale di tirocinio per assistente d'albergo e di ristorazione entro il 31 dicembre 2009.

Art. 26 Entrata in vigore

¹ Fatto salvo il capoverso 2, la presente ordinanza entra in vigore il 1° gennaio 2005.

² Le disposizioni concernenti la procedura di qualificazione, le attestazioni e il titolo (art. da 17 a 22) entrano in vigore il 1° gennaio 2008.