

Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base

412.101.222.23

**Impiegata in comunicazione alberghiera /
Impiegato in comunicazione alberghiera (AFC)**

dell'11 ottobre 2016 (Stato 1° aprile 2024)

79200

**Impiegata in comunicazione alberghiera /
Impiegato in comunicazione alberghiera AFC
Hotel-Kommunikationsfachfrau /
Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ
Spécialiste en communication hôtelière CFC**

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 4a capoverso 1³ dell'ordinanza del 28 settembre 2007⁴ sulla
protezione dei giovani lavoratori (OLL 5),
*ordina:*⁵

Sezione 1: Oggetto e durata

Art. 1 Profilo professionale

Gli impiegati in comunicazione alberghiera di livello AFC svolgono, in particolare, le seguenti attività e si contraddistinguono per le seguenti conoscenze, capacità e comportamenti:

- a. sono impiegati in diversi reparti di un'azienda (cucina, servizio ai piani, ristorante, reception/back office). Conoscono i principi di tutti i reparti e delle transizioni da un reparto all'altro, ma lavorano principalmente a contatto diretto con gli ospiti. Incarnano i valori dell'azienda e mostrano uno spiccato orientamento alle esigenze degli ospiti;

RU 2016 3667

¹ RS 412.10

² RS 412.101

³ Il rimando è stato adeguato in applicazione dell'art. 12 cpv. 2 della L del 18 giu. 2004 sulle pubblicazioni ufficiali (RS 170.512), con effetto dal 1° apr. 2024 (vedi RU 2024 156).

⁴ RS 822.115

⁵ Nuovo testo giusta il n. I 166 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).

- b. offrono agli ospiti assistenza, consulenza e informazioni in tre lingue e sono attenti al proprio modo di presentarsi. Sono consapevoli delle differenze culturali;
- c. comunicano in modo convincente instaurando un contatto cordiale con gli interlocutori e utilizzando un linguaggio adatto alla situazione. Per farlo sfruttano la propria conoscenza dei nuovi media;
- d. organizzano misure concernenti gli eventi per gli ospiti. Conoscenze basilari di marketing e amministrazione (contabilità e gestione delle risorse umane) sono indispensabili per assicurare sia questi compiti di collegamento sia i contatti con ospiti e partner;
- e. conoscono le basi dei processi interni necessarie per svolgere la funzione di interfaccia all'interno dell'azienda. Organizzano il proprio lavoro razionalmente secondo principi specifici dell'azienda, rispettano le scadenze e garantiscono la comunicazione interna.

Art. 2 Durata e inizio

¹ La formazione professionale di base dura tre anni.

² L'inizio della formazione professionale di base segue il calendario della relativa scuola professionale.

Sezione 2: Obiettivi ed esigenze

Art. 3 Principi

¹ Gli obiettivi e le esigenze della formazione professionale di base sono espressi sotto forma di competenze operative raggruppate nei relativi campi.

² Le competenze operative comprendono competenze professionali, metodologiche, sociali e personali.

³ Tutti i luoghi di formazione collaborano allo sviluppo delle competenze operative. Essi coordinano i contenuti della formazione e delle procedure di qualificazione.

Art. 4 Competenze operative

La formazione prevede, nei seguenti campi di competenze operative, le competenze operative qui elencate:

- a. consulenza e assistenza agli ospiti e ai partner:
 - 1. comunicare in modo mirato con ospiti e partner,
 - 2. controllare e garantire la pianificazione giornaliera e lavorativa,
 - 3. realizzare e distinguere i prodotti e i servizi offerti dall'azienda,
 - 4. assistere gli ospiti, vendere prodotti e servizi dell'azienda,
 - 5. registrare e analizzare i feedback, dare riscontri e attuare misure,
 - 6. interagire nella seconda lingua nazionale con ospiti e partner,

7. svolgere colloqui in inglese con ospiti e partner;
- b. ideazione e organizzazione di misure di marketing e cooperazioni:
 1. pianificare e realizzare offerte aziendali e di cooperazione,
 2. realizzare materiale informativo avvalendosi delle moderne tecnologie,
 3. elaborare strumenti per rilevare la soddisfazione degli ospiti;
- c. organizzazione e applicazione di processi amministrativi:
 1. procurare le basi, i dati e i valori numerici per l'amministrazione,
 2. sbrigare la corrispondenza interna ed esterna,
 3. tenere la contabilità finanziaria semplice,
 4. collaborare alla gestione dei dossier del personale, incluse assunzioni e dimissioni,
 5. svolgere statistiche aziendali, monitorare i processi aziendali, applicare misure gestionali, garantire la struttura organizzativa e operativa,
 6. redigere testi semplici e sbrigare la corrispondenza con ospiti e partner nella seconda lingua nazionale,
 7. redigere testi semplici e sbrigare la corrispondenza con ospiti e partner in inglese;
- d. garanzia della sostenibilità e degli obiettivi di qualità:
 1. gestire il magazzino in modo sostenibile e ricevere la merce,
 2. garantire la conservazione del valore aziendale,
 3. garantire il rispetto della sostenibilità in tutti i reparti e nella transizione da un reparto all'altro,
 4. applicare i valori e le norme aziendali.

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

Art. 5⁶

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.

⁶ Nuovo testo giusta il n. II 166 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).

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 4a capoverso 1⁷ 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 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.

Sezione 4: Durata della formazione in ciascun luogo di formazione e lingua d'insegnamento

Art. 6 Formazione professionale pratica in azienda e in luoghi di formazione equivalenti

¹ La formazione professionale pratica in azienda comprende in media 3,5 giornate alla settimana per tutta la durata della formazione professionale di base.

² Se la formazione professionale pratica avviene nel quadro della formazione di base organizzata dalla scuola, essa deve essere disciplinata insieme alla competente organizzazione del mondo del lavoro.

³ Nel quadro della formazione di base organizzata dalla scuola la formazione professionale pratica viene impartita sotto forma di parti pratiche integrate o di periodi di pratica in azienda. La formazione professionale pratica dura complessivamente almeno 165 giorni lavorativi.

Art. 7 Scuola professionale

¹ L'insegnamento obbligatorio presso la scuola professionale comprende 1640 lezioni. Dette lezioni sono suddivise secondo la tabella seguente:

Insegnamento	1° anno	2° anno	3° anno	Totale
a. Conoscenze professionali				
– Consulenza e assistenza agli ospiti e ai partner	260	150	110	520
Garanzia della sostenibilità e degli obiettivi di qualità				
– Ideazione e organizzazione di misure di marketing e cooperazioni	270	230	100	600

⁷ Il rimando è stato adeguato in applicazione dell'art. 12 cpv. 2 della L del 18 giu. 2004 sulle pubblicazioni ufficiali (RS 170.512), con effetto dal 1° apr. 2024 (vedi RU 2024 156).

Insegnamento	1° anno	2° anno	3° anno	Totale
Organizzazione e applicazione di processi amministrativi				
Totale conoscenze professionali	530	380	210	1120
b. Cultura generale	120	120	120	360
c. Educazione fisica	80	40	40	160
Totale delle lezioni	730	540	370	1640

² D'intesa con le autorità cantonali e le organizzazioni del mondo del lavoro competenti sono ammesse deroghe minime al numero di lezioni prescritte per anno di formazione in un campo di competenze operative.

³ Per gli insegnamenti di cultura generale fa stato l'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006⁸ sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base.

⁴ La lingua d'insegnamento è di norma la lingua nazionale del luogo in cui si trova la scuola professionale.

⁵ È raccomandato l'insegnamento bilingue nella lingua nazionale locale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.

⁶ I Cantoni possono autorizzare altre lingue d'insegnamento.

Art. 8 Corsi interaziendali

¹ I corsi interaziendali comprendono 15 giornate di otto ore.

² Le giornate e i contenuti sono ripartiti in tre corsi come segue:

- a. il corso I si tiene nel 1° anno di formazione, comprende otto giornate e verte sui seguenti campi di competenze operative:
 1. consulenza e assistenza agli ospiti e ai partner,
 2. organizzazione e applicazione di processi amministrativi,
 3. garanzia della sostenibilità e degli obiettivi di qualità;
- b. il corso II si tiene nel 2° anno di formazione, comprende cinque giornate e verte sui seguenti campi di competenze operative:
 1. consulenza e assistenza agli ospiti e ai partner,
 2. organizzazione e applicazione di processi amministrativi,
 3. garanzia della sostenibilità e degli obiettivi di qualità;
- c. il corso III si tiene nel 3° anno di formazione, comprende due giornate e verte sui seguenti campi di competenze operative:
 1. consulenza e assistenza agli ospiti e ai partner,
 2. organizzazione e applicazione di processi amministrativi,

3. garanzia della sostenibilità e degli obiettivi di qualità.

³ Nell'ultimo semestre della formazione professionale di base non si svolgono corsi interaziendali.

Sezione 5: Piano di formazione

Art. 9

¹ Al momento dell'entrata in vigore della presente ordinanza è disponibile un piano di formazione, emanato dalla competente organizzazione del mondo del lavoro e approvato dalla SEFRI.

² Il piano di formazione:

- a. contiene il profilo di qualificazione, che comprende:
 1. il profilo professionale;
 2. la tabella delle competenze operative e dei relativi campi;
 3. il livello richiesto per la professione.
- b. riporta i contenuti della formazione di base e le disposizioni relative alla sicurezza sul lavoro e alla protezione della salute e dell'ambiente e determina quali competenze operative vengono trasmesse e apprese in ciascun luogo di formazione.

³ Al piano di formazione è allegato l'elenco degli strumenti per la promozione della qualità della formazione professionale di base con indicazione del centro di distribuzione.⁹

Sezione 6:

Requisiti minimi per i formatori e numero massimo di persone in formazione in azienda

Art. 10 Requisiti professionali minimi richiesti ai formatori

I requisiti professionali minimi ai sensi dell'articolo 44 capoverso 1 lettere a e b OFPr sono soddisfatti se il formatore possiede una delle seguenti qualifiche:

- a. attestato federale di capacità di impiegato in comunicazione alberghiera AFC e almeno tre anni di esperienza professionale nel campo d'insegnamento;
- b. attestato federale di capacità di una professione del ramo alberghiero con le necessarie conoscenze professionali nel campo di attività dell'impiegato in comunicazione alberghiera AFC e almeno tre anni di esperienza nel campo d'insegnamento;

⁹ Nuovo testo giusta il n. III 37 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).

- c. titolo della formazione professionale superiore in ambito pertinente;
- d. diploma di scuola universitaria in ambito pertinente e almeno cinque anni di esperienza professionale nel campo d'insegnamento.

Art. 11 Numero massimo di persone in formazione in azienda

¹ Nelle aziende che impiegano un formatore al 100 per cento o due formatori ciascuno almeno al 60 per cento può svolgere il tirocinio una persona in formazione.

² Per ogni altro specialista occupato al 100 per cento o per ogni due specialisti in più occupati ciascuno almeno al 60 per cento può svolgere il tirocinio una persona in formazione in più.

³ È considerato specialista il titolare di un attestato federale di capacità o di una qualifica equivalente nel campo della persona in formazione.

⁴ Nelle aziende che possono impiegare solo una persona in formazione una seconda persona può iniziare il tirocinio quando la prima arriva all'ultimo anno della formazione professionale di base.

⁵ In casi particolari l'autorità cantonale può autorizzare il superamento del numero massimo di persone in formazione nelle aziende di tirocinio che da più anni svolgono la loro funzione di formazione con risultati particolarmente positivi.

Sezione 7:
**Documentazione dell'apprendimento, rapporto di formazione
e documentazione delle prestazioni**

Art. 12 Documentazione dell'apprendimento

¹ Nel corso della formazione professionale pratica la persona in formazione tiene una documentazione dell'apprendimento in cui annota regolarmente i principali lavori eseguiti in relazione alle competenze operative da acquisire.

² Il formatore controlla e firma la documentazione dell'apprendimento almeno una volta al semestre. La discute con la persona in formazione almeno una volta al semestre.

Art. 13 Rapporto di formazione

¹ Alla fine di ogni semestre, il formatore rileva in un rapporto il livello raggiunto dalla persona in formazione. A tale scopo si basa sulle prestazioni nella formazione professionale pratica e sui resoconti delle prestazioni nella scuola professionale e nei corsi interaziendali. Discute il rapporto con la persona in formazione.

² Se necessario, il formatore e la persona in formazione concordano misure per il raggiungimento degli obiettivi di formazione e fissano apposite scadenze. Le misure e le decisioni adottate vengono messe per scritto.

³ Dopo la scadenza prefissata il formatore verifica l'efficacia delle misure concordate e ne riporta l'esito nel successivo rapporto di formazione.

⁴ Se gli obiettivi non sono stati raggiunti o se è a rischio il buon esito della formazione, il formatore lo comunica per scritto alle parti contraenti e all'autorità cantonale.

Art. 14 Documentazione delle prestazioni nella scuola professionale

Le scuole professionali documentano le prestazioni delle persone in formazione nei campi di competenze operative in cui è svolto l'insegnamento e nella cultura generale e consegnano alle persone in formazione una pagella alla fine di ogni semestre.

Art. 15 Documentazione delle prestazioni nei corsi interaziendali

Gli operatori dei corsi interaziendali documentano le prestazioni delle persone in formazione mediante controlli delle competenze per ogni corso interaziendale.

Sezione 8: Procedure di qualificazione

Art. 16 Ammissione

È ammesso alle procedure di qualificazione chi ha assolto la formazione professionale di base:

- a. secondo le disposizioni della presente ordinanza;
- b. in un istituto di formazione riconosciuto dal Cantone; o
- c. al di fuori di un ciclo di formazione regolamentato, se:
 1. ha maturato l'esperienza professionale di cui all'articolo 32 OFPr,
 2. di tale esperienza professionale ha svolto almeno tre anni nel campo d'insegnamento dell'impiegato in comunicazione alberghiera AFC, e
 3. rende verosimile il possesso dei requisiti per la rispettiva procedura di qualificazione.

Art. 17 Oggetto

Nelle procedure di qualificazione occorre dimostrare di aver acquisito le competenze operative di cui all'articolo 4.

Art. 18 Durata e svolgimento della procedura di qualificazione con esame finale

¹ Nella procedura di qualificazione con esame finale vengono esaminate, nel modo indicato, le competenze operative dei seguenti campi di qualificazione:

- a. «lavoro pratico», sotto forma di lavoro pratico prestabilito della durata di otto ore. L'esame per questo campo di qualificazione ha luogo verso la fine della formazione professionale di base. La persona in formazione deve dimostrare di essere in grado di svolgere le attività richieste in modo professionalmente

corretto e adeguato alle necessità e alla situazione. È ammessa come ausilio la consultazione della documentazione dell'apprendimento e dei corsi interaziendali. Il campo di qualificazione comprende i campi di competenze operative sottoelencati con le seguenti ponderazioni:

Voce	Campi di competenze operative	Ponderazione
1	Consulenza e assistenza agli ospiti e ai partner Garanzia della sostenibilità e degli obiettivi di qualità	40 %
2	Ideazione e organizzazione di misure di marketing e cooperazioni Organizzazione e applicazione di processi amministrativi	30 %
3	Colloquio professionale (comune a tutti i campi di competenze operative)	30 %

- b. «conoscenze professionali», della durata di tre ore. L'esame per questo campo di qualificazione ha luogo verso la fine della formazione professionale di base. L'esame del campo di qualificazione «conoscenze professionali» avviene in forma scritta e comprende i campi di competenze operative sottoelencati con le seguenti ponderazioni:

Voce	Campi di competenze operative	Durata	Ponderazione
1	Consulenza e assistenza agli ospiti e ai partner	70 min.	40 %
2	Ideazione e organizzazione di misure di marketing e cooperazioni	40 min.	20 %
3	Organizzazione e applicazione di processi amministrativi	70 min.	40 %

- c. «cultura generale». A questo campo di qualificazione si applica l'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006¹⁰ sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base.

² Per ogni campo di qualificazione la valutazione è effettuata da almeno due periti d'esame.

Art. 19 Superamento, calcolo e ponderazione delle note

¹ La procedura di qualificazione con esame finale è superata se:

- a. per il campo di qualificazione «lavoro pratico» viene attribuito almeno il 4; e
- b. la nota complessiva raggiunge almeno il 4.

² La nota complessiva è data dalla media, arrotondata a un decimale, della somma delle note ponderate dei singoli campi di qualificazione dell'esame finale e della nota ponderata relativa all'insegnamento professionale.

¹⁰ RS 412.101.241

³ Per nota relativa all'insegnamento professionale si intende la media arrotondata al punto o al mezzo punto della somma delle sei note delle pagelle semestrali relative all'insegnamento delle conoscenze professionali.

⁴ Per il calcolo della nota complessiva valgono le note sottoelencate con la seguente ponderazione:

- a. lavoro pratico: 40 per cento;
- b. conoscenze professionali: 20 per cento;
- c. cultura generale: 20 per cento;
- d. nota relativa all'insegnamento professionale: 20 per cento.

Art. 20 Ripetizioni

¹ La ripetizione della procedura di qualificazione è disciplinata dall'articolo 33 OFPr.

² Qualora si debba ripetere un campo di qualificazione, esso va ripetuto interamente.

³ Qualora si ripeta l'esame finale senza frequentare nuovamente l'insegnamento professionale, rimane valida la nota relativa all'insegnamento professionale conseguita in precedenza. Se si ripetono almeno due semestri di insegnamento professionale, per il calcolo della nota relativa all'insegnamento professionale fanno stato solo le nuove note.

Art. 21 Caso particolare

¹ Per le persone che hanno assolto la formazione al di fuori di un ciclo di formazione regolamentato e che hanno sostenuto l'esame finale secondo la presente ordinanza viene meno la nota relativa all'insegnamento professionale.

² Per il calcolo della nota complessiva valgono le note sottoelencate con la seguente ponderazione:

- a. lavoro pratico: 50 per cento;
- b. conoscenze professionali: 30 per cento;
- c. cultura generale: 20 per cento.

Sezione 9: Attestazioni e titolo

Art. 22

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

² L'attestato federale di capacità conferisce il diritto di avvalersi del titolo legalmente protetto di «impiegata in comunicazione alberghiera AFC» / «impiegato in comunicazione alberghiera AFC».

³ Se l'attestato federale di capacità è stato conseguito mediante procedura di qualificazione con esame finale, nel certificato delle note sono riportate:

- a. la nota complessiva;
- b. le note di ogni campo di qualificazione dell'esame finale e, fatto salvo l'articolo 21 capoverso 1, la nota relativa all'insegnamento professionale.

Sezione 10: Sviluppo della qualità e organizzazione

Art. 23 Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione degli impiegati in comunicazione alberghiera

¹ La Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione degli impiegati in comunicazione alberghiera è composta da:

- a. 6 rappresentanti di Hotel & Gastro *formation*;
- b. 1 rappresentante dei docenti di materie professionali;
- c. almeno un rappresentante della Confederazione e uno dei Cantoni.

² Le regioni linguistiche sono adeguatamente rappresentate.

³ La Commissione si autocostruisce.

⁴ Essa svolge in particolare i seguenti compiti:

- a. verifica costantemente, ma almeno ogni cinque anni, l'ordinanza sulla formazione professionale di base e il piano di formazione in relazione agli sviluppi economici, tecnologici, ecologici e didattici. Nella verifica tiene conto di eventuali nuovi aspetti organizzativi della formazione professionale di base;
- b. chiede alla competente organizzazione del mondo del lavoro di presentare alla SEFRI una domanda di modifica dell'ordinanza sulla formazione professionale di base, qualora gli sviluppi osservati lo rendano necessario;
- c. chiede all'organizzazione del mondo del lavoro l'adeguamento del piano di formazione, qualora gli sviluppi osservati lo rendano necessario;
- d. esprime un parere riguardo agli strumenti per la validazione degli apprendimenti acquisiti;
- e. esprime un parere riguardo agli strumenti per la promozione della qualità della formazione professionale di base, in particolare sulle disposizioni esecutive concernenti le procedure di qualificazione.

Art. 24 Organizzazione e responsabili dei corsi interaziendali

¹ È responsabile dei corsi interaziendali Hotel & Gastro *formation*.

² In collaborazione con le organizzazioni del mondo del lavoro competenti, i Cantoni possono delegare a un altro ente responsabile lo svolgimento dei corsi interaziendali, in particolare se non sono più garantiti la qualità o lo svolgimento degli stessi.

³ I Cantoni disciplinano con l'ente responsabile l'organizzazione e lo svolgimento dei corsi interaziendali.

⁴ Le autorità cantonali competenti hanno il diritto di accedere ai corsi in qualsiasi momento.

Sezione 11: Entrata in vigore

Art. 25

¹ Fatto salvo il capoverso 2, la presente ordinanza entra in vigore il 1° gennaio 2017.

² Le disposizioni concernenti le procedure di qualificazione, le attestazioni e il titolo (art. 16–22) entrano in vigore il 1° gennaio 2020.