

**Ordinanza della SEFRI
sulla formazione professionale di base
Impiegata/Impiegato d'economia domestica
con attestato federale di capacità (AFC)**

412.101.220.09

del 10 settembre 2015 (Stato 1° gennaio 2018)

79615

**Impiegata/Impiegato d'economia domestica AFC
Fachfrau/Fachmann Hauswirtschaft EFZ
Gestionnaire en intendance 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 4 capoverso 4 dell'ordinanza del 28 settembre 2007³ sulla protezione
dei giovani lavoratori (OLL 5),

*ordina:*⁴

Sezione 1: Oggetto e durata

Art. 1 Profilo professionale

Gli impiegati d'economia domestica di livello AFC svolgono, in particolare, le seguenti attività e si contraddistinguono per le seguenti conoscenze, capacità e comportamenti:

- a. lavorano in case di cura, ospedali, hotel e altre aziende che hanno un proprio reparto di economia domestica;
- b. accolgono la clientela fornendole servizi e consulenza. Gestiscono l'organizzazione e lo svolgimento di eventi e decorano tavoli e buffet;
- c. compongono menù per differenti gruppi di età e persone e preparano pietanze. Sono responsabili della distribuzione dei pasti e garantiscono un'organizzazione di lavaggio appropriato;
- d. puliscono i locali e gli arredi creando un ambiente confortevole;

RU **2015 3917**

¹ RS **412.10**

² RS **412.101**

³ RS **822.115**

⁴ Nuovo testo giusta il n. I 6 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**).

- e. trattano la biancheria aziendale e privata e la riparano;
- f. sbrigano lavori amministrativi in tutti i campi d'attività applicando gli strumenti della burocratica;
- g. comunicano con i clienti dimostrando pragmatismo, rispetto e considerazione e migliorando così la loro qualità di vita;
- h. lavorano da soli o in team in maniera efficiente, competente e orientata alla qualità istruendo e assistendo le persone assegnate al loro controllo. Utilizzano materiali, macchine e apparecchi in maniera responsabile secondo le indicazioni del produttore;
- i. nel loro lavoro applicano le prescrizioni aziendali e legali, nonché le disposizioni in materia di igiene, protezione della salute, sicurezza sul lavoro e protezione dell'ambiente e garantiscono l'efficienza energetica e delle risorse.

Art. 2 Durata e inizio

¹ La formazione professionale di base dura tre anni.

² Ai titolari del certificato federale di formazione pratica di addetto d'economia domestica CFP viene convalidato il primo anno della formazione professionale di base.

³ 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. accoglienza, consulenza e servizio alla clientela:
 - 1. applicare la filosofia aziendale,
 - 2. comunicare con pragmatismo, dimostrando rispetto e considerazione,
 - 3. consigliare in modo competente la clientela,
 - 4. decorare i tavoli in base alla situazione

5. eseguire mansioni di servizio orientate alla clientela,
 6. gestire l'organizzazione e lo svolgimento di eventi,
 7. proporre e realizzare misure promozionali;
- b. pulizia e allestimento dei locali e degli arredi:
1. pulire nel rispetto dei materiali, in modo igienico, efficiente ed ecologico;
 2. allestire e disporre i locali in base alla situazione e alle esigenze,
 3. pianificare ed eseguire istruzioni;
- c. svolgimento delle attività del circuito biancheria:
1. trattare la biancheria aziendale e privata in modo corretto e igienico,
 2. riparare i tessuti,
 3. trattare adeguatamente la biancheria infetta;
- d. composizione, preparazione e distribuzione dei menù:
1. comporre menù per un'alimentazione sana,
 2. preparare le pietanze secondo le disposizioni,
 3. assicurare una distribuzione dei pasti conforme alle esigenze,
 4. garantire lo svolgimento dei processi legati all'organizzazione di lavaggio;
- e. disbrigo di lavori amministrativi:
1. attuare in modo ottimale l'organizzazione aziendale,
 2. contribuire alla garanzia della qualità in azienda,
 3. svolgere i lavori amministrativi,
 4. registrare dati a fini statistici,
 5. preparare gli acquisti di merce e gestire il magazzino,
 6. registrare a livello amministrativo i servizi forniti,
- f. promozione della propria salute e sostegno alla clientela:
1. conoscere la propria personalità e agire di conseguenza,
 2. agire in modo oggettivo e cooperativo in un gruppo interdisciplinare,
 3. prestare attenzione alla propria salute fisica e psichica e garantire la sicurezza sul lavoro,
 4. fornire un sostegno adeguato alla clientela,
 5. agire correttamente in situazioni d'emergenza.

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

Art. 5⁵

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 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

La formazione professionale pratica in azienda comprende in media quattro giornate alla settimana per tutta la durata della formazione professionale di base.

Art. 7 Scuola professionale

¹ L'insegnamento obbligatorio presso la scuola professionale comprende 1080 lezioni. Dette lezioni sono suddivise secondo la tabella seguente:

Insegnamento	1° anno	2° anno	3° anno	Totale
a. Conoscenze professionali				
– accoglienza, consulenza e servizio alla clientela	40	40	60	140
– pulizia e allestimento dei locali e degli arredi	40	40	40	120

⁵ Nuovo testo giusta il n. II 6 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).

Insegnamento	1° anno	2° anno	3° anno	Totale
– svolgimento delle attività del circuito biancheria	40	40	20	100
– composizione, preparazione e distribuzione dei menù	20	40	40	100
– disbrigo di lavori amministrativi	20	20	20	60
– promozione della propria salute e sostegno alla clientela	40	20	20	80
Totale	200	200	200	600
b. Cultura generale	120	120	120	360
c. Educazione fisica	40	40	40	120
Totale delle lezioni	360	360	360	1080

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 2006⁶ 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 12 giornate di otto ore.

² Le giornate e i contenuti sono ripartiti su tre corsi:

- a. il corso I si tiene nel 1° anno di formazione, comprende 4 giornate e verte sui seguenti campi di competenze operative:
 1. accoglienza, consulenza e servizio alla clientela;
 2. pulizia e allestimento dei locali e degli arredi;
 3. svolgimento delle attività del circuito biancheria;
 4. composizione, preparazione e distribuzione dei menù;
 5. promozione della propria salute e sostegno alla clientela.
- b. il corso II si tiene nel 2° anno di formazione, comprende 4 giornate e verte sui seguenti campi di competenze operative:
 1. accoglienza, consulenza e servizio alla clientela;
 2. pulizia e allestimento dei locali e degli arredi;

3. svolgimento delle attività del circuito biancheria;
 4. composizione, preparazione e distribuzione dei menù;
 5. promozione della propria salute e sostegno alla clientela.
- c. il corso III si tiene nel 3° anno di formazione, comprende 4 giornate e verte sui seguenti campi di competenze operative:
1. accoglienza, consulenza e servizio alla clientela;
 2. pulizia e allestimento dei locali e degli arredi;
 3. svolgimento delle attività del circuito biancheria;
 4. composizione, preparazione e distribuzione dei menù;

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.⁷

⁷ Nuovo testo giusta il n. III 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).

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 di economia domestica AFC e almeno due anni di esperienza professionale nel campo d'insegnamento;
- b. attestato federale di capacità di impiegato d'economia domestica collettiva qualificato e almeno due anni di esperienza professionale nel campo d'insegnamento;
- c. attestato federale di capacità di una professione affine con le necessarie conoscenze professionali nel campo di attività dell'impiegato d'economia domestica AFC e almeno due anni di esperienza professionale nel campo d'insegnamento;
- d. titolo della formazione professionale superiore in ambito pertinente;
- e. diploma di una scuola universitaria professionale in ambito pertinente e almeno due anni di esperienza professionale nel campo d'insegnamento.

Art. 11 Numero massimo di persone in formazione

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. Per farlo 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 iscritto.

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 iscritto 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.

Sezione 8: Procedure di qualificazione**Art. 15** 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 dell'impiegato d'economia domestica AFC; e
3. rende verosimile il possesso dei requisiti per la rispettiva procedura di qualificazione.

Art. 16 Oggetto

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

Art. 17 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 6 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 le competenze operative e i relativi campi sottoelencati con le seguenti ponderazioni:

Voce	Campi di competenze operative	Ponderazione
1.	Accoglienza, consulenza e servizio alla clientela	25 %
2.	Pulizia e allestimento dei locali e degli arredi	25 %
3.	Svolgimento delle attività del circuito biancheria	25 %
4.	Composizione preparazione e distribuzione dei menù	25 %

- b. «conoscenze professionali», della durata di 3 ore. L'esame per questo campo di qualificazione ha luogo verso la fine della formazione professionale di base. Il campo di qualificazione «conoscenze professionali» comprende i campi di competenze operative e i tipi di esame sottoelencati con le seguenti ponderazioni:

Voce	Campi di competenze operative	Tipo di esame/Durata	Ponderazione
		scritto	
1.	Accoglienza, consulenza e servizio alla clientela	45 min.	25 %
2.	Pulizia e allestimento dei locali e degli arredi	45 min.	25 %
3.	Svolgimento delle attività del circuito biancheria	45 min.	25 %
4.	Composizione, preparazione e distribuzione dei menù	45 min.	25 %

- c. «cultura generale». Per questo campo di qualificazione fa stato l'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006⁸ 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. 18 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.

³ Per nota relativa all'insegnamento professionale si intende la media arrotondata al punto o al mezzo punto delle 6 note delle pagelle semestrali relative all'insegnamento professionale.

⁴ Per il calcolo della nota complessiva valgono le note sotto elencate 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. 19 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, resta 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. 20 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 sotto elencate con la seguente ponderazione:

⁸ RS 412.101.241

- a. lavoro pratico: 40 per cento;
- b. conoscenze professionali: 40 per cento;
- c. cultura generale: 20 per cento.

Sezione 9: Attestazioni e titolo

Art. 21

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 d'economia domestica AFC»/«Impiegato d'economia domestica 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 20 capoverso 1, la nota relativa all'insegnamento professionale.

Sezione 10: Sviluppo della qualità e organizzazione

Art. 22 Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità delle formazioni professionali di base del settore dell'economia domestica

¹ La Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità delle formazioni professionali di base del settore dell'economia domestica è composta da:

- a. 5–7 rappresentanti dell'oml «economia domestica svizzera»;
- b. due rappresentanti 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. 23 Organizzazione e responsabili dei corsi interaziendali

¹ È responsabile dei corsi interaziendali l'oml «economia domestica svizzera».

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: Disposizioni finali

Art. 24 Abrogazione di altri atti normativi

¹ È abrogata l'ordinanza della SEFRI del 20 dicembre 2004⁹ sulla formazione professionale di base Impiegato di economia domestica con attestato federale di capacità (AFC).

² È revocata l'approvazione del piano di formazione del 20 dicembre 2004 Impiegato di economia domestica AFC.

Art. 25 Disposizioni transitorie

¹ Le persone che hanno iniziato la formazione di impiegati di economia domestica prima del 1° gennaio 2016 la portano a termine in base al diritto anteriore.

² Chi ripete la procedura di qualificazione con esame finale per impiegato di economia domestica entro il 31 dicembre 2021 viene valutato, su richiesta, in base al diritto anteriore.

⁹ RU 2005 1097

Art. 26 Entrata in vigore

¹ Fatto salvo il capoverso 2, la presente ordinanza entra in vigore il 1° gennaio 2016.

² Le disposizioni concernenti le procedure di qualificazione, le attestazioni e il titolo (art. 15–21) entrano in vigore il 1° gennaio 2019.

