



Documenti di riferimento

relativo all'ordinanza della SEFRI del 10 luglio 2023 sulla formazione professionale di base

**Addetta del settore alberghiero-economia domestica /
Addetto del settore alberghiero-economia domestica
con certificato federale di formazione pratica (CFP)**

Rivisto: Maggio 2025

N. professione 78405

Indice

1	Introduzione	1
2	Situazioni di riferimento	2
	Situazione 1: Assistenza degli ospiti, dei clienti e nella ristorazione.....	2
	Situazione 2: Pulizia e allestimento di ambienti	3
	Situazione 3: Biancheria privata, aziendale e infetta.....	3
3	Aziende di riferimento.....	4
	Azienda di riferimento 1: Clinica/ospedale acuto con riabilitazione integrata	4
	Azienda di riferimento 2: Albergo di design.....	4
	Azienda di riferimento 3: Albergo wellness.....	4
	Azienda di riferimento 4: Centro di cura, residenziale e di riposo.....	5
	Azienda di riferimento 5: Albergo di montagna	5
4	Elenco di riferimento di macchinari e attrezzature	6
5	Elenco di riferimento per le bevande	7
6	Elenco di riferimento per possibili pulizie a vista, di manutenzione, intermedie e di fondo.....	8
7	Elenco di riferimento per possibili lavori di riparazione.....	9

1 Introduzione

I documenti di riferimento costituiscono una raccolta di esempi che possono essere utilizzati durante la formazione professionale di base in tutti e tre i luoghi di formazione. I documenti di riferimento comprendono situazioni di riferimento, aziende di riferimento, un elenco di riferimento di macchinari, di pietanze e bevande, di possibili lavori di pulizia e di possibili lavori di riparazione.

Nella scuola professionale, i documenti di riferimento servono da esempio quale esercitazione e si possono collegare individualmente le situazioni di riferimento e le aziende di riferimento. I documenti di riferimento servono come mezzi ausiliari e aiutano a organizzare le lezioni in modo orientato alle competenze operative.

Nelle aziende di tirocinio e nei corsi interaziendali, i compiti pratici sono collegati ai documenti di riferimento.

2 Situazioni di riferimento

In tre diverse situazioni di riferimento, vengono descritte delle attività che collegano le varie competenze operative degli addetti del settore alberghiero-economia domestica. Esse costituiscono il quadro di riferimento per varie attività specifiche.

I compiti pratici dei luoghi di formazione azienda e corsi interaziendali fanno riferimento alle situazioni di riferimento.

Situazione 1: Assistenza degli ospiti, dei clienti e nella ristorazione

Oggi l'addetto del settore alberghiero-economia domestica lavora nella ristorazione. Affianca il responsabile del giorno ed è corresponsabile del buon funzionamento del servizio. Cominciano con gli i lavori di preparazione per la prima colazione. Insieme ad un collega, si occupano del ricco e vario buffet della colazione. Preparano la mise en place per non perdere tempo nei momenti di maggiore affluenza. Serve agli ospiti e ai clienti bevande calde, che prepara al momento. Pulisce le diversi attrezzature e i macchinari utilizzati per fare ciò. Insieme al suo collega prepara piccole pietanze per il buffet seguendo le direttive aziendali.

Durante la cura del buffet, la preparazione delle bevande, l'immagazzinamento, l'etichettatura delle derrate alimentari, nell'utilizzo di macchine e attrezzature per la pulizia, rispetta le direttive e gli standard di qualità dell'azienda.

Il servizio della prima colazione comprende anche il lavaggio delle stoviglie e lavori di riordino. Per quanto riguarda le stoviglie e le posate utilizzate, l'addetto del settore alberghiero-economia domestica mette in atto le fasi di lavoro del ciclo di lavaggio delle stoviglie. Nel farlo, dosa con cura i detersivi per le stoviglie e li utilizza nel rispetto dell'ambiente. Utilizza in modo professionale le macchine e le attrezzature, le controlla e le pulisce secondo le direttive aziendali e le istruzioni del produttore.

Smaltisce i rifiuti prodotti durante la prima colazione e gli avanzi delle pietanze in conformità alle direttive aziendali e legali. L'addetto del settore alberghiero-economia domestica separa accuratamente i materiali riciclabili per poterli riciclare.

L'addetto del settore alberghiero-economia domestica assiste il responsabile durante il servizio. Il menù ordinato viene servito direttamente agli ospiti e ai clienti sul piatto. Nel farlo, si attiene alle direttive dell'azienda e alle regole del servizio.

La gentile e attenta assistenza agli ospiti e ai clienti è un'importante caratteristica dell'azienda. Devono sentirsi particolarmente a loro agio nella struttura. Per questo motivo l'addetto del settore alberghiero-economia domestica chiede regolarmente agli ospiti e ai clienti come stanno e se hanno desideri. Tuttavia, ci sono alcuni di loro le cui aspettative e richieste non vengono soddisfatte. Accetta con cortesia questi feedback e li trasmette ai suoi superiori.

Situazione 2: Pulizia e allestimento di ambienti

L'addetta del settore alberghiero-economia domestica lavora questa settimana nel reparto pulizia. È responsabile di tutti i lavori di pulizia del piano a lei assegnato. Al mattino esegue le pulizie a vista e di manutenzione. Nel pomeriggio, l'addetta del settore alberghiero-economia domestica svolge varie mansioni di pulizia intermedia e di fondo. Per i lavori di pulizia utilizza diverse macchine e attrezzature. Le utilizza in modo professionale e ne controlla la completezza, il materiale di consumo necessario e i danni. Rispetta le norme di protezione della salute e della sicurezza.

Questa settimana sono previsti arrivi e partenze sul piano. Una camera sarà rioccupata a metà settimana. L'addetta del settore alberghiero-economia domestica è responsabile dell'allestimento e del controllo di questa camera e documenta il lavoro svolto secondo le direttive aziendali e con l'aiuto di una lista di controllo. Questa settimana si è liberata un'altra camera dove l'addetta del settore alberghiero-economia domestica esegue tutti i lavori di pulizia intermedia e di fondo della camera e del bagno secondo le direttive di qualità dell'azienda. A tal fine, utilizza gli strumenti di controllo dati. Durante il lavoro di controllo, si accorge di un danno ad un mobile. Lo registra e procede secondo le direttive aziendali. Tra l'altro, l'addetta del settore alberghiero-economia domestica è tenuta a informare l'ufficio responsabile, cosa che fa immediatamente.

All'inizio della settimana, il programma di lavoro prevede la cura delle piante presenti e il rinnovo delle decorazioni nei corridoi. L'addetta del settore alberghiero-economia domestica si occupa della cura delle piante e dei fiori recisi presenti. Inoltre crea una decorazioni che corrisponde alla stagione per l'ambito accoglienza.

Situazione 3: Biancheria privata, aziendale e infetta

Nella lavanderia interna vengono trattati diversi tipi di biancheria. Oggi l'addetto del settore alberghiero-economia domestica è responsabile per i lavori nel ciclo della biancheria. Nel farlo utilizza diversi macchinari, attrezzature, detersivi e prodotti ausiliari di lavaggio. Dosa con cura i detersivi e li usa con parsimonia e nel rispetto dell'ambiente. Tratta la biancheria nella zona pulita ed è responsabile della riparazione di essa.

Parte della biancheria aziendale viene trattata da una lavanderia esterna, la quale oggi consegna biancheria pulita. L'addetto del settore alberghiero-economia domestica controlla la completezza e la qualità della biancheria al momento dell'accettazione. Confronta l'ordine con la bolla di consegna e verifica la qualità con uno strumento di controllo. Durante il controllo, constata delle mancanze nella quantità e nel trattamento. Ad esempio, la consegna di biancheria di un'altra azienda e la biancheria propria non trattata come concordato. L'addetto del settore alberghiero-economia domestica documenta le sue osservazioni e le trasmette al responsabile. In seguito, controlla le scorte di biancheria ed esegue l'ordine in conformità alle direttive dell'azienda.

Un ospite o un cliente si è ammalato, motivo per cui si accumula biancheria infetta. Esiste un regolamento chiaro interno all'azienda per queste situazioni. Tuttavia, il suo responsabile attribuisce particolare importanza al fatto che i suoi dipendenti rispettino costantemente queste norme in materia di igiene personale e aziendale, nonché di protezione della salute e della sicurezza sul lavoro. L'addetto del settore alberghiero-economia domestica si attiene doverosamente a queste direttive per tutelarsi.

Conclude la giornata lavorativa pulendo le macchine e le attrezzature della lavanderia e riordinando detersivi per il lavaggio e ausili per il lavaggio nei rispettivi luoghi.

3 Aziende di riferimento

Le aziende di riferimento sono varie aziende fittizie che possono essere utilizzate nei tre luoghi di formazione e motivano gli studenti a pensare fuori dagli schemi e a guardare ad altri tipi di aziende. Le aziende di riferimento possono essere combinate a piacere con le situazioni di riferimento creando esempi di esercitazione.

Azienda di riferimento 1: Clinica/ospedale acuto con riabilitazione integrata

Filosofia:	«Ritorno in salute alla vita quotidiana»
Dimensioni:	300 posti letto
Posizione:	Periferia della città
Segmento di clientela:	Residenti a breve e lungo termine di tutte le età
Infrastrutture	Ristorante, ristorante per i collaboratori, sale per riunioni e conferenze, uffici, auditorium, sala visite, reparto alberghiero, sala terapia, sala operatoria, terapia intensiva, emergenza, dialisi, sala relax, parrucchiere, podologia, asilo nido per i collaboratori, autosilo, servizio lavanderia esternalizzato

Azienda di riferimento 2: Albergo di design

Filosofia:	«Assaporare in modo sostenibile»
Dimensioni:	15 camere singole, 30 camere doppie, 2 suite
Posizione:	Centro città, urbano
Segmento di clientela:	Turisti, uomini e donne d'affari
Infrastrutture	Bar, sala colazioni, reception, ufficio, terrazza con piante verdi, ristorante, sala seminari, 3 parcheggi, lavanderia interna, prodotti/materiali regionali, riciclaggio e upcycling, nessun spreco alimentare

Azienda di riferimento 3: Albergo wellness

Filosofia:	«Relax per ospiti esigenti»
Dimensioni:	20 camere singole, 42 camere doppie, 3 monolocali, 5 appartamenti, 2 suite
Posizione:	In riva al lago, in campagna
Segmento di clientela:	Ospiti giornalieri, ospiti di vacanze, partecipanti a seminari, eventi/feste, ospiti del fine settimana
Infrastrutture	Noleggio per attività di svago, prato verde per prendere il sole, sauna, massaggi, sala fitness, bar self-service per snack, caffè/bar, ristorante, tutto incluso, sale per seminari, parcheggio, servizio lavanderia esternalizzato

Azienda di riferimento 4: Centro di cura, residenziale e di riposo

Filosofia:	«Accompagnati come a casa»
Dimensioni:	20 appartamenti da 2,5 locali con servizio, 10 appartamenti da 3,5 locali con servizio, 100 posti letto di assistenza
Posizione:	Periferia
Segmento di clientela:	Persone che necessitano di assistenza
Infrastrutture	Sala terapie, sala fitness, studio, biblioteca, parrucchiere, podologia, ristorante, sale per seminari, sala riunioni, ufficio, cucina del reparto, feste ed eventi, lavanderia interna, parcheggio

Azienda di riferimento 5: Albergo di montagna

Filosofia:	«Un luogo per tutti»
Dimensioni:	5 camere singole, 20 camere doppie, 5 camere familiari, 10 appartamenti
Posizione:	Regione di montagna
Segmento di clientela:	Famiglie, sportivi, proprietari di cani
Infrastrutture	Ristorante, mezza pensione e pensione completa, parco giochi, programma di avventura per bambini, sala giochi per bambini, pet-friendly, lounge, reception, locale deposito sci e biciclette, parcheggio, servizio lavanderia esternalizzato

4 Elenco di riferimento di macchinari e attrezzature

Pulizia

- Aspiratore a secco
- Aspiraliquidi
- Lavasciuga
- Monospazzola
- Macchina iniezione-estrazione

Lavanderia

- Lavacentrifuga
- Asciugatrice
- Stazione da stiro
- Mangano
- Macchina da cucire

Ristorazione / lavaggio delle stoviglie

- Macchina da caffè
- Frullatore
- Lavastoviglie (a nastro/traino e bicchieri)

5 Elenco di riferimento per le bevande

Bevande calde

- Bevande a base di caffè con e senza latte
- Tè, tisane e punch
- Bevande a base di latte

Bevande fredde

- Succhi di frutta
- Acqua minerale e acque gassate zuccherate
- Bevande a base di latte

Bevande alcoliche

- Birra
- Vino rosso e bianco

6 Elenco di riferimento per possibili pulizie a vista, di manutenzione, intermedie e di fondo

Diverse tipologie di locali

- Ufficio
- Sala seminario e di soggiorno
- Sala da pranzo & Caffetteria
- Spogliatoi
- Magazzini
- Zona d'entrata
- Camera dei residenti, pazienti o d'albergo
- Bagni/ locali sanitari
- Cucine di reparto complete di forno, frigorifero, ecc.
- Ecc.

Rivestimenti di pavimento

- Parquet
- Linoleum
- PVC
- Piastrelle
- Rivestimento tessile
- Ecc.

Ulteriori elementi

- Finestre con taparelle
- Carrelli per la pulizia, carrelli per il trasporto
- Ecc.

7 Elenco di riferimento per possibili lavori di riparazione

- Sostituire gancio mancante
- Sostituire laccio mancante
- Chiudere cucitura scucita
- Riparare punti sottili e strappi con cucitura a zigzag
- Cucire un bottone
- Etichettare i vestiti
- Ecc.