

# Certificato delle competenze

Formazione professionale di base

Da compilare a cura dell'azienda formatrice in occasione del mancato superamento della procedura di qualificazione e da inviare all'oml economia domestica regionale o cantonale responsabile

## Addetta/Addetto d'economia domestica

### Maria Muster

Nata/o il 01.01.2001, luogo di attinenza Münsingen (BE)

#### **Azienda formatrice**

Nome Muster AG  
Indirizzo Beispielstrasse 25, 1234 Musterstetten

Periodo di formazione dal 01.08.2015 al 31.07.2017

Luogo, data Orthausen, 01.10.2014

Firma e timbro

## Valutazione delle competenze operative acquisite

In questo documento le competenze operative acquisite sono valutate sulla base dei tre seguenti livelli di valutazione orientati alle competenze:

- A** raggiunto
- B** parzialmente raggiunto
- C** non raggiunto

### Campo di competenze operative 1 Consulenza e servizio alla clientela

<p><b>Competenza operativa 1.1: rispondere ai desideri e alle esigenze secondo la filosofia aziendale</b></p> <p>Gli addetti d'economia domestica rispondono ai desideri e alle esigenze della clientela secondo la filosofia aziendale.</p>	raggiunto	parzialmente raggiunto	non raggiunto
Rappresentare la filosofia della propria azienda.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Applicare la filosofia della propria azienda nello svolgimento dell'attività quotidiana.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Competenza operativa 1.2: comunicare dimostrando rispetto e considerazione</b></p> <p>Gli addetti d'economia domestica comunicano dimostrando rispetto e considerazione.</p>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
Impiegare le regole della comunicazione verbale e non verbale.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Attuare le regole del segreto professionale.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adattare i propri comportamenti e atteggiamenti in base alla situazione.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Applicare i metodi di risoluzione dei conflitti adeguati alla situazione.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Competenza operativa 1.3: consigliare la clientela secondo le disposizioni di servizio</b></p> <p>Gli addetti d'economia domestica consigliano la clientela secondo le disposizioni di servizio.</p>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
Spiegare l'offerta di bevande e pietanze.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elencare i principali ingredienti delle pietanze.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consigliare i clienti sulla dimensione della porzione, contribuendo a ridurre i rifiuti del processo alimentare.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ricevere e trasmettere i reclami.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<p><b>Competenza operativa 1.4: apparecchiare tavoli e buffet in base alla situazione</b></p> <p>Gli addetti d'economia domestica apparecchiano tavoli e buffet in base alla situazione.</p>			
	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
Apparecchiare tavoli e buffet in modo adeguato alla situazione, come previsto dall'incarico.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Decorare tavoli e buffet in modo adeguato alla situazione, come previsto dall'incarico.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<p><b>Competenza operativa 1.5: eseguire mansioni di servizio orientate alla clientela</b></p> <p>Gli addetti d'economia domestica eseguono mansioni di servizio orientate alla clientela.</p>			
	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
Realizzare la «mise en place» per differenti situazioni.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Applicare le regole del servizio in base alla tipologia di servizio previsto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Descrivere e attuare le disposizioni per la sicurezza sul lavoro.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Campo di competenze operative 2

### Pulizia e allestimento dei locali e degli arredi

<b>Competenza operativa 2.1: tenere in ordine i locali</b> Gli addetti d'economia domestica allestiscono in locali in maniera accogliente, li tengono in ordine e contribuiscono a creare un'atmosfera accogliente.	A	B	C
Allestire i locali in maniera accogliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Curare l'ordine e la pulizia dei locali.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Creare decorazioni floreali, curare piante e fiori recisi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>Competenza operativa 2.2: svolgere in modo efficiente i lavori di pulizia ricorrenti</b> Gli addetti d'economia domestica svolgono in maniera efficiente i lavori di pulizia ricorrenti nel rispetto dei criteri ergonomici ed ecologici e delle disposizioni per la sicurezza sul lavoro.	A	B	C
Pulire tutti i locali e gli arredi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elencare le caratteristiche e gli ambiti d'applicazione dei prodotti di pulizia e manutenzione.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dosare i prodotti di pulizia e manutenzione secondo le indicazioni del produttore.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eseguire incarichi di pulizia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spiegare gli aspetti ecologici ed ergonomici relativi all'impiego di macchine e attrezzature.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utilizzare macchine e attrezzature di pulizia in maniera ergonomica e secondo le indicazioni del produttore.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spiegare e rispettare le disposizioni per la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spiegare e attuare le disposizioni per la separazione dei rifiuti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>Competenza operativa 2.3: rispettare le norme d'igiene</b> Gli addetti d'economia domestica rispettano le norme d'igiene.	A	B	C
Rispettare le norme d'igiene e gli standard di qualità per la pulizia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>Competenza operativa 2.4: controllare locali e arredi</b> Gli addetti d'economia domestica controllano locali, arredi e attrezzature secondo le disposizioni aziendali e segnalano i danni in maniera efficiente.	A	B	C
Segnalare ai responsabili danni ai locali e anomalie di funzionamento di macchine e attrezzature.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eseguire autonomamente il controllo di locali e arredi per mezzo di una lista di controllo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Campo di competenze operative 3 Svolgimento delle attività del circuito biancheria

<p><b>Competenza operativa 3.1: preparare la biancheria aziendale e privata per il lavaggio</b></p> <p>Gli addetti d'economia domestica CFP raccolgono e preparano i vari tessuti per il lavaggio.</p>	<p><b>A    B    C</b></p>
Separare i tessuti in base al tipo di preparazione, al colore e al grado di sporco, prepararli per il lavaggio ed effettuare eventuali trattamenti preliminari.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Utilizzare detersivi e additivi.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p><b>Competenza operativa 3.2: svolgere determinati compiti del circuito biancheria</b></p> <p>Gli addetti d'economia domestica eseguono determinati compiti del circuito biancheria in maniera ergonomica e osservano gli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro.</p>	<p><b>A    B    C</b></p>
Attuare le regole d'igiene relative al circuito biancheria.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Svolgere i compiti relativi al circuito biancheria in maniera ergonomica.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Attuare le disposizioni per la sicurezza sul lavoro e per la protezione della salute.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Spiegare macchine e apparecchi, illustrarne l'impiego all'interno del circuito biancheria e utilizzarle.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p><b>Competenza operativa 3.3: riparare i tessuti secondo le istruzioni</b></p> <p>Gli addetti d'economia domestica assicurano una riparazione efficiente dei tessuti.</p>	<p><b>A    B    C</b></p>
Eseguire determinati lavori di riparazione.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

## Campo di competenze operative 4 Preparazione e distribuzione dei pasti

<p><b>Competenza operativa 4.1: spiegare i principi di un'alimentazione sana</b></p> <p>Gli addetti d'economia domestica osservano le regole per un'alimentazione sana e utilizzano prodotti stagionali e locali.</p>	
Nessun obiettivo di valutazione in azienda.	

<p><b>Competenza operativa 4.2: preparare le pietanze secondo le disposizioni</b></p> <p>Gli addetti d'economia domestica preparano le pietanze o gli elementi delle pietanze tenendo conto delle prescrizioni legali e aziendali.</p>			
	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
Eeguire le tecniche di taglio e preparazione previste.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Preparare la « <i>mise en place</i> » per le pietanze.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Preparare pietanze e bevande di vario tipo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spiegare perché debbano essere rispettate le regole d'igiene e attuarle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spiegare gli effetti di un errato trattamento degli alimenti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Misurare le quantità per le ricette.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Preparare le pietanze con l'impiego di prodotti freschi, pronti o semilavorati.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spiegare e attuare le disposizioni per la sicurezza e la protezione della salute sul posto di lavoro.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pulire le macchine e gli apparecchi per la preparazione delle pietanze secondo le indicazioni del produttore.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Immagazzinare gli alimenti secondo le prescrizioni.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<p><b>Competenza operativa 4.3: utilizzare in modo professionale macchine e apparecchi per la distribuzione dei pasti</b></p> <p>Gli addetti d'economia domestica utilizzano in modo professionale ed efficiente le macchine e gli apparecchi per la distribuzione dei pasti seguendo le istruzioni.</p>			
	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
Applicare le regole del servizio al sistema di distribuzione dei pasti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eeguire i lavori relativi al sistema di distribuzione dei pasti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spiegare l'importanza delle regole d'igiene nel sistema di distribuzione dei pasti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osservare le regole d'igiene per la distribuzione dei pasti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pulire in modo corretto le macchine e gli apparecchi per la distribuzione dei pasti secondo le indicazioni del produttore.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>Competenza operativa 4.4: eseguire compiti nel lavaggio delle stoviglie secondo le istruzioni</b>			
Gli addetti d'economia domestica utilizzano in modo professionale ed efficiente le macchine e gli apparecchi per il lavaggio delle stoviglie seguendo le istruzioni e differenziano i rifiuti secondo le disposizioni.	A	B	C
Eseguire i compiti relativi al lavaggio delle stoviglie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utilizzare le macchine e gli apparecchi per il lavaggio delle stoviglie secondo le indicazioni del produttore.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osservare le regole d'igiene per il lavaggio delle stoviglie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pulire le macchine e gli apparecchi per il lavaggio delle stoviglie secondo le indicazioni del produttore.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spiegare e attuare le regole per lo smaltimento dei rifiuti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Campo di competenze operative 5**  
**Disbrigo di lavori amministrativi**

<p><b>Competenza operativa 5.1: contribuire alla garanzia della qualità</b></p> <p>Gli addetti d'economia domestica CFP contribuiscono alla garanzia della qualità nell'ambito dello svolgimento delle loro attività amministrative.</p>			
	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
Spiegare l'impiego e l'utilità dei processi di lavoro, delle liste e dei formulari di controllo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trasmettere le informazioni ai responsabili seguendo la via gerarchica.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<p><b>Competenza operativa 5.2: svolgere i lavori amministrativi</b></p> <p>Gli addetti d'economia domestica eseguono in maniera corretta ed efficiente i vari lavori amministrativi seguendo le istruzioni.</p>			
	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
Preparare gli ordini interni.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Registrare servizi e lavori effettuati.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Archiviare i documenti in maniera sistematica.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eseguire i lavori previsti per il circuito delle merci.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<p><b>Competenza operativa 5.3: utilizzare con dimestichezza i mezzi di comunicazione e informazione</b></p> <p>Gli addetti d'economia domestica utilizzano con dimestichezza i mezzi di comunicazione e informazione seguendo le istruzioni.</p>			
	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
Utilizzare gli strumenti tecnici d'ausilio per l'ufficio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Compilare i formulari aziendali per uso interno servendosi del PC.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



## Campo di competenze operative 6

### Promozione della propria salute

<p><b>Competenza operativa 6.1: conoscere la propria personalità</b></p> <p>Gli addetti d'economia domestica curano la propria personalità..</p>			
	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
Spiegare come utilizzare i propri punti forti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spiegare come compensare i propri punti deboli.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spiegare quali capacità contraddistinguono la personalità.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Competenza operativa 6.2: agire entro il proprio limite di competenze in tutte le attività</b></p> <p>Gli addetti d'economia domestica agiscono entro il proprio limite di competenze in tutte le attività.</p>			
	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
Decidere se svolgere un compito in maniera autonoma.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trasmettere alla persona competente i compiti che non si possono o non si devono svolgere autonomamente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agire in situazioni d'emergenza secondo le procedure aziendali.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Competenza operativa 6.3: prestare attenzione alla propria salute fisica e psichica</b></p> <p>Gli addetti d'economia domestica curano la propria salute psichica e fisica.</p>			
	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
Applicare le misure per il mantenimento del proprio stato di salute e della propria igiene personale.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Attuare le disposizioni per la protezione della salute.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Attuare le misure per la sicurezza sul lavoro.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>