

DIRETTIVE

inerenti al regolamento d'esame per

l'esame di professione di specialista stabilimenti balneari

del 1 settembre 2014

Visto il punto 2.21a del regolamento d'esame del 31 gennaio 2013, la commissione d'esame (CE) emana le seguenti direttive:

Indice

1	Introduzione.....	3
1.1	Scopo delle direttive	3
1.2	Profilo professionale	3
1.3	Esame	3
2	Informazioni per il conseguimento dell’attestato professionale.....	4
2.1	Procedura amministrativa	4
2.2	Tasse a carico dei candidati	4
3	Condizioni di ammissione	4
3.1	Formazione ed esperienza professionale	4
4	Esame	5
4.1	Procedura amministrativa	5
4.2	Organizzazione e svolgimento	5
4.3	Note.....	11
4.4	Reclami alla Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l’innovazione (SEFRI).....	11
5	Disposizioni finali.....	12
5.1	Disposizioni transitorie	12
5.2	Entrata in vigore.....	12
6	Allegato.....	13
Allegato 1	Descrizione del progetto.....	13
Allegato 2	Articolazione del lavoro di progetto	14
Allegato 3	Frontespizio del lavoro di progetto	15
Allegato 4	Bibliografia del lavoro di progetto	16
Allegato 5	Rappresentazione tabellare.....	17
Allegato 6	Dichiarazione di indipendenza.....	17
Allegato 7	Valutazione dei criteri di prestazione per il lavoro di progetto	18
Allegato 8	Ruolo dei periti nella redazione del lavoro di progetto.....	19
Allegato 9	Valutazione del lavoro di progetto	20
Allegato 10	Valutazione dell’attestazione delle conoscenze specialistiche	21
Allegato 11	Prospetto del SOC (settore operativo di competenza) professionale.....	22

1 INTRODUZIONE

1.1 Scopo delle direttive

Le direttive forniscono informazioni complete al candidato all'esame e contengono tutte le informazioni connesse all'esame professionale di specialista stabilimenti balneari. Esse descrivono e illustrano in modo più dettagliato i contenuti del regolamento d'esame.

1.2 Profilo professionale

vedi RE (regolamento d'esame), punto 1.1

1.3 Esame

1.31 CE (commissione d'esame)

vedi RE, punto 2.2

1.32 Segreteria d'esame

La gestione della segreteria d'esame viene affidata a igba, che è parimenti responsabile di ulteriori mansioni amministrative nonché della direzione della commissione d'esame (CE). L'indirizzo di contatto è:

Ufficio igba

Esame di professione per specialista stabilimenti balneari

Manessestr. 1, 8003 Zurigo, 043 322 00 73

berufspruefung@igba.ch, www.igba.ch

La segreteria d'esame è competente per le seguenti mansioni amministrative:

- preparazione ed esecuzione della pubblicazione dell'esame (su decisione della CE) in tutte e tre le lingue ufficiali con tutte le necessarie indicazioni (scadenario, luoghi degli esami e cerimonia di diploma, norme di ammissione, recapiti per l'iscrizione, scadenze di iscrizione ecc.)
- corrispondenza con i candidati (ammissione all'esame, registrazione delle iscrizioni, fatturazione delle tasse d'esame, richiesta della documentazione necessaria, invito all'esame e alla cerimonia di diploma, pubblicazione delle note, gestione di ricorsi ecc.)
- preparazione degli esami (verifica del rispetto delle condizioni di ammissione da parte dei candidati, organizzazione dei luoghi, messa a disposizione delle prove d'esame, ricerca di periti per le varie parti dell'esame, elaborazione del programma d'esame all'attenzione della CE, pubblicazioni e informazioni riguardo all'esame per i periti, formazione professionale dei periti, moduli di valutazione)
- organizzazione della cerimonia di diploma (inviti, ordinazione dei diplomi, emissione dei certificati)
- informazione della SEFRI in merito a tutte le scadenze e le decisioni necessarie
- riunioni della CE: preparazione, invito, partecipazione, verbale
- attuazione delle decisioni della CE riguardo alla preparazione dell'esame
- contatto degli istituti formativi per l'approvazione dei test modulari

1.33 Periti

(vedi regolamento d'esame, punto 4.4)

2 INFORMAZIONI PER IL CONSEGUIMENTO DELL'ATTESTATO PROFESSIONALE

2.1 Procedura amministrativa

2.1.1 Pubblicazione

L'esame professionale di specialista stabilimenti balneari ha luogo di norma al termine di un corso di preparazione per specialista stabilimenti balneari. Tale corso viene generalmente eseguito a intervalli di due o tre anni.

La pubblicazione, il regolamento d'esame e le direttive sono messi a disposizione sul sito Internet di igba www.igba.ch in lingua tedesca, francese e italiana. I documenti possono essere richiesti presso la segreteria d'esame.

2.1.2 Documenti di candidatura

L'iscrizione all'esame deve essere effettuata per iscritto mediante il modulo di iscrizione ufficiale. Per ulteriori informazioni vedi RE, punto 3.2

2.2 Tasse a carico dei candidati

2.2.1 Tassa d'esame

Le tasse sono indicate nella pubblicazione.

3 CONDIZIONI DI AMMISSIONE

3.1 Formazione ed esperienza professionale

L'ammissione alla prova finale è disciplinata dal regolamento d'esame al punto 3.31 – 3.33. Ai fini di ulteriore precisione del punto 3.31a del RE si applicano le seguenti indicazioni:

Le indicazioni relative alla durata dell'esperienza professionale presso uno stabilimento balneare si riferiscono a un'attività svolta presso uno stabilimento operante tutto l'anno. La durata del corso di preparazione viene conteggiata come esperienza professionale.

4 ESAME

4.1 Procedura amministrativa

Vedi RE, punto 4.0

4.2 Organizzazione e svolgimento

Parte d'esame	Genere d'esame	Durata
1 Competenza dirigenziale, competenza sociale e comunicativa	orale	circa 40 minuti (inclusi circa 20 minuti di preparazione)
2 Nozioni tecniche di gestione di stabilimenti balneari	scritto	3 ore
3 Caso esemplificativo di igiene, sicurezza, impiantistica tecnica (tecnologia per le acque di balneazione, riscaldamento, ventilazione)	pratico	circa 40 minuti (inclusi circa 20 minuti di preparazione)
4 Lavoro di progetto	scritto	redatto in precedenza
5 Presentazione del lavoro di progetto con discussione finale	orale	circa 40 minuti (inclusi circa 20 minuti di preparazione)
Totale		circa 5 ore

4.21 Competenza dirigenziale, competenza sociale e comunicativa

Alla commissione d'esame vengono consegnati 20 diversi casi esemplificativi (temi) riguardanti la realtà professionale quotidiana di uno specialista stabilimenti balneari. Nell'ambito di tali temi occorre valutare la competenza operativa sia sul piano dirigenziale che su quello sociale e comunicativo. Il caso esemplificativo viene selezionato tramite estrazione a sorte. Tale caso deve essere elaborato nell'ambito di un gioco di ruolo guidato da una comparsa. L'esame orale viene valutato da due periti.

Competenze operative e criteri di prestazione per questa parte d'esame:

SOC A Cura dei rapporti con la clientela

- Corretta interpretazione di reclami e feedback della clientela e assicurazione di una reazione tempestiva e adeguata
- Applicazione adeguata dei principi e delle norme di gestione corretta dei colloqui con la clientela
- Ridimensionamento delle possibilità di intervento in caso di conflitti con la clientela e applicazione orientata alla soluzione

SOC B Gestione dell'azienda

- Corretta applicazione pratica dei modelli di comunicazione (ad esempio analisi della transazione)
- Citazione dei principi alla base di un colloquio di trattativa di successo
- Analisi e interpretazione corretta dei conflitti e formulazione di proposte di soluzione realistiche per la loro eliminazione
- Riconoscimento dell'importanza della dinamicità nella formazione di team (caratteristiche, fasi, ruoli) nella realtà professionale quotidiana
- Corretta applicazione pratica dei metodi di feedback
- Conduzione e strutturazione di colloqui difficili
- Applicazione pratica delle possibilità di informazione e comunicazione a disposizione in funzione della situazione

SOC D Gestione dei conflitti

- Individuazione delle cause di conflitti esistenti e potenziali
- Riconoscimento delle forme e delle dinamiche dei conflitti esistenti e potenziali
- Tempestiva identificazione di potenziali conflitti e attuazione di idonee misure preventive
- Messa a punto di strategie personali per la corretta eliminazione di conflitti

SOC I Presentazione delle competenze personali

- Approccio globale e multidisciplinare
- Mentalità analitica e progettuale
- Orientamento alla prestazione di servizi
- Atteggiamento sicuro di fronte alle persone
- Comportamento manageriale chiaro e affidabile
- Capacità di fissare priorità
- Stabilità psicofisica
- Responsabilità ecologica

Per lo svolgimento dell'esame

1. La comparsa partecipa al gioco di ruolo, effettua un **colloquio introduttivo** con il candidato e illustra le condizioni generali.
2. Direttamente prima dell'inizio dell'esame il candidato estrae a sorte un caso esemplificativo in base al principio della casualità (**sorteggio**). Il candidato ha 20 minuti di tempo a disposizione per prepararsi al gioco di ruolo.
3. I due periti sono responsabili del regolare svolgimento dell'esame e prendono appunti in merito.
4. Il **gioco di ruolo** dura 20 minuti (+/-10%). Nel corso del gioco il tema deve essere trattato in modo approfondito.
5. Entrambi i periti si consultano e valutano il gioco di ruolo. La nota di votazione deve essere assegnata di comune accordo.

4.22 Nozioni tecniche di gestione di stabilimenti balneari

La presente parte d'esame viene sostenuta per iscritto nella seguente modalità:

- Domande con risposta multipla (multiple choice):
crocette, vero/falso, una parola/un concetto 65% - 70%
- Domande con risposte di testo:
sequenza, parole chiave, brevi frasi, schizzi 20% - 25%
- Semplice studio di caso (interdisciplinarietà delle conoscenze specialistiche):
testo comprensibile, conclusivo, logico in forma semplice 10% - 15%

Contiene domande riguardo a tutte le competenze operative di tutti i settori operativi di competenza, vedi Allegato 7A-G. L'esame viene superato se si raggiunge almeno il 60% del punteggio massimo. La legenda di votazione è riportata nell'Allegato 6.

Competenze operative e criteri di prestazione per questa parte d'esame:

SOC A Cura dei rapporti con la clientela

- Creazione di idonei contenitori e strumenti che consentano di soddisfare le più svariate esigenze di una variegata clientela dello stabilimento balneare in modo ottimale e in assenza di conflitti
- Corretta interpretazione di reclami e feedback della clientela e assicurazione di una reazione tempestiva e adeguata
- Creazione di un "sistema di feedback del cliente" che stimoli la clientela a esprimere la propria opinione

SOC C Assicurazione della redditività

- Ideazione, interpretazione e applicazione pratica di concetti aziendali in forma idonea
- Ideazione, interpretazione e applicazione pratica di una gestione idonea dell'occupazione sulla base di un concetto aziendale preesistente
- Ideazione, interpretazione e applicazione pratica di un concetto nel campo dell'animazione/degli eventi
- Ideazione, interpretazione e applicazione pratica di un concetto nel campo del marketing/pubblicità
- Ideazione, interpretazione e applicazione pratica di un concetto nel campo dell'assicurazione della qualità
- Identificazione, analisi, interpretazione degli indicatori chiave rilevanti per l'azienda e, se necessario, adozione di idonei provvedimenti

SOC E Applicazione dei fondamenti giuridici rilevanti

- Applicazione pratica legalmente corretta del processo, dall'assunzione alla terminazione del rapporto di lavoro
- Idonea applicazione delle leggi in materia di sicurezza sul lavoro e tutela della salute (CFSL) all'interno dello stabilimento
- Corretta interpretazione delle norme di legge in materia di responsabilità civile e idonea applicazione all'interno dello stabilimento
- Valutazione, interpretazione di altre disposizioni e norme di legge inerenti al settore e attuazione dei provvedimenti necessari
- Configurazione di un piano di impiego del personale nel rispetto delle disposizioni di legge
- Organizzazione di un monitoraggio dello stabilimento e delle acque in conformità ai requisiti di legge

SOC F Assicurazione di un ambiente di lavoro sano e funzionante a regola d'arte

- Ideazione, interpretazione e applicazione pratica di un concetto di igiene in forma idonea
- Citazione dei vantaggi e svantaggi dei vari livelli procedurali nelle tecnologie per le acque di balneazione e applicazione pratica
- Garanzia di un funzionamento a regola d'arte degli impianti tecnici (trattamento delle acque, riscaldamento, ventilazione) in considerazione dei requisiti economici ed ecologici generali
- Corretta interpretazione delle anomalie di funzionamento degli impianti tecnici (tecnologia per le acque di balneazione, riscaldamento, ventilazione) e adozione di idonei provvedimenti
- Ideazione, interpretazione e applicazione pratica di un concetto per la manutenzione sistematica e conservativa di edifici, ambiente circostante, impianti e apparecchi in forma idonea
- Corretta sensibilizzazione del team di progetto riguardo alle esigenze aziendali specifiche del settore nei progetti edili pianificati (nuova edificazione, risanamento, riassetto)

SOC G Assicurazione di uno stabilimento balneare conforme alle norme antinfortunistiche e di sicurezza

- Applicazione della catena di salvataggio, delle vie di trasporto e delle misure immediate di soccorso nella sequenza corretta
- Integrazione delle disposizioni di legge in materia di sicurezza sul lavoro e tutela della salute (CFSL) in modo adeguato, preventivo e orientato al servizio presso lo stabilimento balneare (ospiti, igiene, attrazione) e nella gestione aziendale (personale, impianti tecnici, installazioni, apparecchi, edifici, ambiente circostante)
- Formazione efficace, sistematica e periodica in materia di soccorso e salvataggio, che garantisca costantemente un'ottimale competenza di tutti i collaboratori ai fini dell'attività dell'azienda
- Ideazione, interpretazione e applicazione pratica di un'ideale organizzazione d'emergenza/di sorveglianza per lo stabilimento balneare

SOC H Assicurazione di una gestione dello stabilimento balneare sostenibile e orientata alle risorse

- Ideazione e interpretazione di un controlling aziendale (consumi di energia, gas, elettricità, agenti chimici e acqua) e, in caso di necessità, attuazione di idonei provvedimenti finalizzati all'incremento dell'efficienza dell'energia e delle risorse
- Ideazione e applicazione pratica di un concetto di gestione sostenibile dei rifiuti (prevenzione, diminuzione, riciclaggio e smaltimento a regola d'arte).
- Citazione dei principi di una gestione eco-compatibile e sostenibile delle aree verdi nel rispetto della biodiversità
- Interpretazione di norme e leggi in materia ambientale e idonea applicazione all'interno dello stabilimento
- Citazione dei vantaggi e svantaggi dei trattamenti biologici delle acque rispetto al trattamento tradizionale con agenti chimici
- Nei progetti edili pianificati (nuova edificazione, risanamento, riassetto) corretta adozione di provvedimenti all'interno del team di progetto volti all'incremento dell'efficienza dell'energia e delle risorse (energia, gas, elettricità, agenti chimici, acqua)

SOC I Presentazione delle competenze personali

- Approccio globale e multidisciplinare
- Mentalità analitica e progettuale
- Orientamento alla prestazione di servizi
- Capacità di fissare priorità
- Responsabilità ecologica
- Autonomia

4.23 Caso esemplificativo di igiene, sicurezza e impiantistica tecnica (tecnologia per le acque di balneazione, riscaldamento, ventilazione)

Alla commissione d'esame vengono consegnati 20 diversi casi esemplificativi riguardanti l'attività professionale quotidiana. Nell'ambito di tali temi occorre valutare la competenza operativa in materia di impiantistica tecnica, sicurezza e igiene.

Il tema d'esame viene selezionato tramite estrazione a sorte. Tali casi esemplificativi devono aver luogo in una piscina, in uno stabilimento balneare lacustre o fluviale. L'esame pratico viene valutato da due periti.

Competenze operative e criteri di prestazione per questa parte d'esame:

SOC F Assicurazione di un ambiente di lavoro sano e funzionante a regola d'arte

- Ideazione, interpretazione e applicazione pratica di un concetto di igiene in forma idonea
- Corretta interpretazione delle anomalie di funzionamento degli impianti tecnici (tecnologia per le acque di balneazione, riscaldamento, ventilazione) e adozione di idonei provvedimenti

SOC G Assicurazione di uno stabilimento balneare conforme alle norme antinfortunistiche e di sicurezza

- Esecuzione di un corretto salvataggio in acqua, posizionamento del paziente a supporto delle funzioni vitali o messa in sicurezza del paziente fino all'arrivo dei mezzi di pronto soccorso professionali
- Integrazione delle disposizioni di legge in materia di sicurezza sul lavoro e tutela della salute (CFSL) in modo adeguato, preventivo e orientato al servizio presso lo stabilimento balneare (ospiti, igiene, attrazione) e nella gestione aziendale (personale, impianti tecnici, installazioni, apparecchi, edifici, ambiente circostante)
- Formazione efficace, sistematica e periodica in materia di soccorso e salvataggio, che garantisca costantemente un'ottimale competenza di tutti i collaboratori ai fini dell'attività dell'azienda

SOC H Assicurazione di una gestione dello stabilimento balneare sostenibile e orientata alle risorse

- Ideazione e interpretazione di un controlling aziendale (consumi di energia, gas, elettricità, agenti chimici e acqua) e, in caso di necessità, attuazione di idonei provvedimenti finalizzati all'incremento dell'efficienza dell'energia e delle risorse
- Ideazione e applicazione pratica di un concetto di gestione sostenibile dei rifiuti (prevenzione, diminuzione, riciclaggio e smaltimento a regola d'arte).
- Citazione dei vantaggi e svantaggi dei trattamenti biologici delle acque rispetto al trattamento tradizionale con agenti chimici

SOC I Presentazione delle competenze personali

- Mentalità analitica e progettuale
- Orientamento alla prestazione di servizi
- Capacità di fissare priorità
- Stabilità psicofisica
- Responsabilità ecologica
- Atteggiamento sicuro di fronte alle persone

Per lo svolgimento dell'esame

1. Un perito effettua insieme al candidato un **colloquio introduttivo** e illustra le condizioni generali.
2. Direttamente prima dell'inizio dell'esame il candidato estrae a sorte un caso esemplificativo in base al principio della casualità (**sorteggio**). Il candidato ha 20 minuti di tempo a disposizione per prepararsi al caso esemplificativo.
3. Il secondo perito è responsabile del regolare svolgimento dell'esame e prende appunti in merito.
4. Il **caso esemplificativo** deve essere risolto in 20 minuti (+/-10%).
5. Entrambi i periti si consultano e valutano il gioco di ruolo. La nota di votazione deve essere assegnata di comune accordo.

4.24 Lavoro di progetto

- a) Il tema del progetto deve riguardare il settore della balneazione e avere effettiva attinenza con il lavoro del candidato.
- b) Il tema viene approvato dalla CE; il candidato deve presentare il tema insieme a una descrizione del progetto secondo l'allegato 1 delle direttive alla segreteria d'esame al momento dell'iscrizione. La descrizione del progetto deve essere redatta in base alle disposizioni (vedi Allegato 1).
- c) La CE conferma o definisce gli obiettivi secondo l'allegato 1 che il candidato deve raggiungere.
- d) Qualora il tema non venga approvato, il candidato avrà a disposizione 2 settimane per presentare un nuovo argomento.
- e) Nel corso della redazione del lavoro di progetto i candidati possono richiedere assistenza ai periti. Il loro ruolo è descritto nell'allegato 8 delle direttive.
- f) Il lavoro di progetto viene redatto sotto forma di singolo elaborato.
- g) Per l'elaborazione del lavoro di progetto il candidato ha a disposizione 2 mesi di tempo dalla notifica dell'approvazione del tema.
- h) Il candidato dichiara di aver redatto il lavoro di progetto autonomamente e senza aiuti esterni (dichiarazione di indipendenza secondo l'allegato 5 delle direttive).

Il lavoro di progetto è un elaborato scritto ed è composto (escluso l'allegato) da un minimo di 10 e un massimo di 15 pagine A4, esclusi indice, appendici e allegati. Appendici e allegati non devono superare la lunghezza del lavoro di progetto effettivo. Di norma una pagina A4 è composta da 35-40 righe scritte al computer, carattere Arial 11, margine sinistro 3 cm, tutti gli altri margini 2 cm. La griglia nell'Allegato 2 deve essere visibile.

I lavori di progetto sono di norma riservati e vengono classificati da parte dei periti in termini di idoneità alla pubblicazione da parte di igba. Qualsiasi pubblicazione deve essere approvata dalla CE e necessita del consenso del candidato.

La versione definitiva del lavoro di progetto deve essere consegnata alla direzione d'esame almeno un mese prima della data di discussione in tre copie cartacee identiche e rilegate, inclusa una copia su CD. La copia cartacea rappresenta la base di valutazione. Il CD contiene la copia del lavoro identica alla copia cartacea in formato PDF.

Competenze operative e criteri di prestazione per questa parte d'esame:

SOC I Presentazione delle competenze personali

- Approccio globale e multidisciplinare
- Mentalità analitica e progettuale
- Capacità di fissare priorità
- Stabilità psicofisica
- Capacità di auto-critica
- Responsabilità ecologica

4.25 Presentazione del lavoro di progetto con discussione finale

Competenze operative e criteri di prestazione per questa parte d'esame:

SOC I Presentazione delle competenze personali

- Approccio globale e multidisciplinare
- Mentalità analitica e progettuale
- Orientamento alla prestazione di servizi
- Comportamento manageriale chiaro e affidabile
- Capacità di fissare priorità
- Stabilità psicofisica
- Responsabilità ecologica
- Autonomia

Per lo svolgimento della discussione finale

1. La direzione d'esame effettua un **colloquio introduttivo** con il candidato e illustra le condizioni generali. Il candidato può prepararsi secondo le disposizioni della direzione d'esame
2. Durante la fase preparazione, della durata di circa 20 minuti, il candidato riceve informazioni sullo svolgimento della discussione finale:
 - circa 5 - 10 minuti di presentazione del proprio lavoro o di parte di esso in base alle disposizioni della direzione d'esame
 - circa 15 - 20 minuti di discussione finale con i periti
3. Un esperto dà inizio e gestisce la discussione finale. Anche il secondo perito partecipa alla discussione.
4. Entrambi i periti si consultano e valutano la discussione finale. La nota deve essere assegnata di comune accordo.

4.3 Note

Vedi RE, punto 6.0

4.4 Reclami alla Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI)

L'informativa della SEFRI per i reclami in merito alla prova finale può essere ritirata presso la segreteria d'esame o scaricata dal sito Internet della SEFRI <http://www.admin.sefri.ch> (indirizzo, vedi punto 1:32 delle direttive).

5 DISPOSIZIONI FINALI

5.1 Disposizioni transitorie

Vedi RE, punto 9.2

5.2 Entrata in vigore

Le presenti direttive entrano in vigore in data 1 settembre 2014 .

Zurigo, lì 1 settembre 2014

Per la commissione d'esame



Norbert Hüsken
Presidente CE

Allegato 1	Descrizione del progetto
Allegato 2	Articolazione del lavoro di progetto
Allegato 3	Frontespizio
Allegato 4	Bibliografia
Allegato 5	Rappresentazione tabellare
Allegato 6	Dichiarazione di indipendenza
Allegato 7	Valutazione dei criteri di prestazione per il lavoro di progetto
Allegato 8	Ruolo dei periti nella redazione del lavoro di progetto
Allegato 9	Valutazione del lavoro di progetto
Allegato 10	Valutazione e attestazione delle conoscenze specialistiche
Allegato 11	Prospetto del SOC (settore operativo di competenza) professionale
Allegato 11A	SOC Cura dei rapporti con la clientela
Allegato 11B	SOC Gestione dell'azienda
Allegato 11C	SOC Assicurazione della redditività
Allegato 11D	SOC Gestione dei conflitti
Allegato 11E	SOC Applicazione dei fondamenti giuridici rilevanti
Allegato 11F	SOC Assicurazione di un ambiente di lavoro sano e funzionante a regola d'arte
Allegato 11G	SOC Assicurazione di uno stabilimento balneare conforme alle norme antinfortunistiche e di sicurezza
Allegato 11H	SOC Assicurazione di una gestione dello stabilimento balneare sostenibile e orientata alle risorse

6 ALLEGATO

Allegato 1 Descrizione del progetto

Tema	Il tema del progetto deve riguardare il settore della balneazione e avere effettiva attinenza con il lavoro del candidato.
Lingua	Tedesco, italiano o francese, linguaggio breve, sintetico ed espressivo
Formato	Font: Arial 11, secondo l'allegato 9
Descrizione del problema	Definizione dello stato effettivo (formulazione misurabile e verificabile, neutrale, orientata alla prassi)
Obiettivo	Definizione dello stato teorico (formulazione misurabile e verificabile, neutrale, orientata alla prassi)
Procedura	Illustrazione e descrizione del processo (provvedimenti) dello stato teorico/reale
Criteri di prestazione per la valutazione del lavoro di progetto	
1 Formato	(organizzazione, articolazione, rappresentazione, immagini, tabelle, grafici, statistiche, allegati, opinione personale, in che modo il partecipante ha trattato il tema)
2 Stato effettivo	(situazione iniziale, definizione del problema, quale stato dovrebbe essere eliminato?)
3 Stato teorico	(definizione dell'obiettivo, quale stato dovrebbe essere raggiunto?)
4. Metodo	(approcci, soluzioni, varianti, come viene raggiunto l'obiettivo?)

Allegato 2 Articolazione del lavoro di progetto

Frontespizio

Il frontespizio deve essere configurato in conformità all'Allegato 2.

Indice

Nell'indice devono essere riportati i titoli dei capitoli e dei rispettivi paragrafi con il numero di pagina corrispondente. La numerazione dei capitoli deve essere strutturata.

Premessa

La premessa comprende i seguenti elementi:

- a) una nota esplicativa indicante che il contenuto del presente lavoro rappresenta il punto di vista personale dell'autore.
- b) i motivi alla base della scelta del tema
- c) gli obiettivi del lavoro

Riepilogo (Management Summary)

Nel Management Summary le singole sezioni del lavoro di progetto vengono sintetizzate in

- a) Problematica
- b) Metodica
- c) Risultati
- d) Conclusioni

Introduzione - l'introduzione deve contenere i seguenti dati:

- a) una definizione della problematica
- b) interrogativi
- c) il punto di vista dell'autore

Parte principale - la parte principale del lavoro deve contenere i seguenti dati:

- a) un approfondimento teorico del compito
- b) la presentazione dei principi
- c) la descrizione dei risultati elaborati

Conclusioni - nelle conclusioni devono essere

- a) riepilogate le tesi esposte
- b) fornite risposte agli interrogativi sollevati nell'introduzione
- c) motivati i risultati elaborati

Allegato

L'Allegato serve ad accludere elementi integrativi, quali tabelle, moduli, questionari, verbali di interviste, immagini, statistiche, grafici e altri documenti inerenti al lavoro di progetto.

Bibliografia (Allegato 4)

La bibliografia deve essere articolata in ordine alfabetico e configurata in conformità all'Allegato 2. Devono inoltre essere acclusi un indice delle abbreviazioni e un indice delle figure.

Tabelle, immagini, statistiche, grafici (Allegato 5)

Ogni illustrazione deve essere contrassegnata da un titolo numerato e sottolineato e racchiusa in un riquadro (cfr. Allegato 3). Sotto l'illustrazione deve essere indicata la fonte.

Dichiarazione di indipendenza

L'autore conferma per iscritto che il lavoro di diploma è stato elaborato in modo autonomo e con il solo supporto delle fonti indicate (secondo l'allegato 6 delle direttive).

Allegato 3 Frontespizio del lavoro di progetto

TITOLO PRINCIPALE

SOTTOTITOLO

**Lavoro di progetto
per il conseguimento del titolo di
Specialista stabilimenti balneari con attestato professionale federale APF**

**Elaborato da:
Nome Cognome
Indirizzo¹
Telefono, e-mail**

**Depositato il:
Data**

**1. Perito
Nome Cognome
Telefono, e-mail**

**2. Perito

Nome Cognome
Telefono, e-mail**

Allegato 4 Bibliografia del lavoro di progetto

A) Documentazione di una fonte correlata pubblicata, ad esempio riviste e quotidiani

1. Cognome, nome dell'autore
2. Titolo dell'articolo o della pubblicazione
3. Titolo della rivista
4. Casa editrice
5. Serie o sequenza
6. Volume o numero annuale o per le riviste numero della singola pubblicazione
7. Luogo di pubblicazione, casa editrice, anno di pubblicazione; per le riviste la data di pubblicazione precisa
8. Indicazione della pagina

Esempi:

SIA 385/9 Acqua e impianti di trattamento idrico in piscine comunali
Bozza della procedura d'opposizione (aprile 2010)
S. 50 / A.10 Prevenzione degli incidenti

Ch. Saunus Pericolo di incidenti mortali in punti di aspirazione delle acque
SportBäderFreizeitbauten 4/2005

B) Documentazione di una fonte Internet

1. Indirizzo Internet
2. Scheda corrispondente

Esempi:

www.vhf.ch.

Scheda Diritto e sicurezza, risposta alla domanda 1 del Prof. Dr. Walter Fellmann, Lucerna

www.badmeister.ch

Download nota al regolamento di balneazione, versione francese, pagina xy

Allegato 5 Rappresentazione tabellare

Esempio settore della balneazione

	Budget	Fatturazione effettiva	Scostamento rispetto al budget	Scostamento rispetto al budget
	Ricavi Spese	Ricavi Spese	in CHF	in %
RICAVI				
Ricavi previsionali	36'000	30'000	- 6000	- 16.67 %
<i>Ricavi totali</i>	<i>36'000</i>	<i>30'000</i>	<i>-6'000</i>	<i>- 16.67 %</i>
SPESE				
Costi del personale	- 21'600	- 20'000	1'600	7.41 %
Energia, acqua ecc.	- 6'480	- 5'000	1'480	22.84 %
Manutenzione	- 3'600	- 3'000	600	16.67 %
Varie	- 3'600	- 3'000	600	16.67 %
<i>Spese totali</i>	<i>- 35'280</i>	<i>- 31'000</i>	<i>4'280</i>	<i>12.13 %</i>
Eccedenza dei ricavi o eccedenza delle spese (-) (profitti e perdite (-))	720	-1'000	- 1'720	- 238.89 %

Fonte: Franz Xaver Bühler, Documenti didattici per attestato professionale 2011/2013
Modulo Gestione aziendale, materia Indicatori aziendali

Allegato 6 Dichiarazione di indipendenza

Esempio di testo standard:

Con la presente attesto che questo lavoro è stato redatto autonomamente e senza l'utilizzo di ausili diversi da quelli stabiliti. Le nozioni inserite nel lavoro il cui testo o senso sono stati tratti da altre opere (incluse le fonti tratte da Internet), vengono indicati citandone la fonte.

Nome Marco Bernasconi

Data Zurigo, 1 gennaio 2014

Allegato 7 Valutazione dei criteri di prestazione per il lavoro di progetto

Scopo

Questi criteri permettono una maggiore trasparenza e comparabilità dei singoli lavori di progetto e servono ai periti quali linee guida per una valutazione oggettiva. Al contempo, costituiscono per i candidati all'esame di professione uno strumento efficace per un'indagine critica sul loro lavoro di progetto.

Dal punto di vista del contenuto i criteri di prestazione sono suddivisi in una parte generale e in una specifica per argomento. Quella generale è ugualmente valida per tutti i candidati all'esame di professione. Per quanto riguarda quella specifica invece, sulla base della descrizione del progetto viene fatto particolare riferimento al tema scelto dal candidato.

I criteri di prestazione indicati di seguito sono quindi una concretizzazione delle disposizioni presenti nelle direttive e nel regolamento d'esame. Le direttive sono vincolanti per tutti i candidati.

Criteri generali di prestazione

- Il lavoro di progetto possiede un chiaro obiettivo. (Cosa desidera essenzialmente determinare e ottenere il candidato con il lavoro di progetto?).
- La motivazione personale riguardo al tema del lavoro di progetto è chiaramente riconoscibile. (Qual è lo stato effettivo? Quale „mancanza“ desidera eliminare il candidato con il lavoro di progetto?)
- L'opinione personale del candidato riguardo alla problematica da lui descritta nel lavoro di progetto è chiaramente riportata e comprensibile. (Qual è lo stato teorico? Perché il candidato ha scelto questo approccio?)
- L'organizzazione del lavoro di progetto è logica e concludente. Il lavoro è redatto in modo che l'acquirente previsto (superiore, autorità, architetto) riconosca velocemente lo scopo.

Allegato 8 Ruolo dei periti nella redazione del lavoro di progetto

Il lavoro di progetto è una componente importante dell'esame di professione e deve essere redatto in modo autonomo dal candidato. Attraverso le indicazioni, i feedback ricevuti dagli esperti e i criteri di prestazione, il candidato deve essere in grado, autonomamente, di consegnare in forma appropriata un lavoro di progetto pregnante e con risultati comprensibili e di saperlo presentare. Questa parte dell'esame simula infine la quotidianità lavorativa. Le figure dirigenziali svolgono autonomamente i compiti loro assegnati. Essi dirigono e non eseguono. (cfr. DI, punto 4.24, SOC I)

Di norma i periti offrono aiuto all'iniziativa personale dei candidati e li assistono con consigli e proposte riguardo a questioni e problemi concreti. I periti **non** forniscono valutazioni e giudizi personali riguardanti il lavoro di progetto del candidato e non esprimono pareri su un'opinione personale delineata dal candidato riguardante il lavoro di progetto. Essi possono al massimo verificare se l'opinione personale del candidato risulta comprensibile.

Qualora un candidato desideri richiedere una consulenza scritta o un colloquio di consulenza personale, è necessario attenersi a quanto segue:

1. Il candidato formula domande e problemi concreti per iscritto e li invia per e-mail al perito.
2. Se il perito può rispondere in modo soddisfacente alle domande del candidato, non deve aver luogo alcun colloquio di consulenza personale.
3. Non sono previsti colloqui di consulenza personale per domande e problemi formulati in modo vago e generico.
4. Vale il principio: „il minor numero di incontri possibile, il massimo di incontri necessario “.
5. I periti **non** leggono, interpretano o valutano versioni dei lavori di progetto o parti di essi.
6. Tutto il traffico di e-mail fra periti e candidati deve essere inviato all'ufficio per la sua archiviazione.

Qualora abbia avuto luogo un colloquio di consulenza personale, il candidato deve elaborare un verbale di risoluzione e inviarlo ai periti per essere controllato. Una volta approvato da entrambe le parti, il verbale deve essere consegnato all'ufficio per la sua archiviazione.

Allegato 9 Valutazione del lavoro di progetto

Cognome/nome

Titolo del lavoro di progetto

Depositato il

Parte dell'esame lavoro di progetto

1 Forma

Come vengono soddisfatti i criteri formali? Per ciascuno dei 6 temi trattati viene attribuito un (1) punto. La somma di tutti i punti determina la nota per la parte „Forma“.

	Punti	Nota
1.1 Entità	0 1	
1.2 Articolazione, rappresentazione, organizzazione secondo l'allegato 2 delle direttive	0 1	
1.3 Corrispondenza con la descrizione del progetto	0 1	
1.4 Bibliografia secondo l'allegato 4 delle direttive	0 1	
1.5 Dichiarazione di indipendenza secondo le direttive 4.24	0 1	
1.6 Raggiungimento dell'obiettivo secondo la descrizione del progetto (inclusi criteri di performance)	<u>0 1</u>	
1 Nota (= somma dei punti da 1.1 a 1.6) per la forma	_____	= _____

2 Contenuti

Come vengono trattati i criteri di performance?

2.1 Descrizione dello stato effettivo	_____
2.2 Descrizione dello stato teorico	_____
2.3 Descrizione dei metodi per passare dallo stato effettivo a quello teorico	_____
2.4 Esecuzione artigianale	_____
Somma di tutte le note (1, 2.1 - 2.4)	_____ = _____
Nota totale per il lavoro di progetto	_____/5 = _____

Parte d'esame presentazione del lavoro di progetto con discussione finale

3.1 Argomentazione logica, razionale e documentabile	_____
3.2 Comportamento di comunicazione autentico	_____
3.3 Immagine autorevole	_____

Data:

Commento perito 1:

Commento perito 2:

.....

Allegato 10 Valutazione dell'attestazione delle conoscenze specialistiche

Cognome/nome

Data, ora

CONOSCENZE SPECIALISTICHE	A	Cura dei rapporti con la clientela
	C	Assicurazione della redditività
	D	Gestione dei conflitti
	E	Applicazione dei fondamenti giuridici rilevanti
	F	Assicurazione di un ambiente di lavoro sano e funzionante a regola d'arte
	G	Assicurazione di uno stabilimento balneare conforme alle norme antinfortunistiche e di sicurezza

Il punteggio massimo corrisponde a 100 punti. L'esame viene opportunamente ripetuto tra i vari settori operativi di competenza. L'esame „Valutazione dell'attestazione delle conoscenze specialistiche“ si considera superato se viene raggiunto un punteggio di almeno il 60% del totale. Di seguito sono elencati nel dettaglio i vari scaglioni delle note:

0% - 11.5%		0.0	fino a	11.5	punti	=	nota 0	non superato
12% - 18.5%		12.0	fino a	18.5	punti	=	nota 0.5	non superato
19% - 25.5%		19.0	fino a	25.5	punti	=	nota 1	non superato
26% - 32.5%		26.0	fino a	32.5	punti	=	nota 1.5	non superato
33% - 39.5%		33.0	fino a	39.5	punti	=	nota 2	non superato
40% - 46.5%		40.0	fino a	46.5	punti	=	nota 2.5	non superato
47% - 53.5%		47.0	fino a	53.5	punti	=	nota 3	non superato
54% - 59.5%	=	54.0	fino a	59.5	punti	=	nota 3.5	non superato
60% - 67.5%	=	60.0	fino a	67.5	punti	=	nota 4	superato
68% - 75.5%	=	68.0	fino a	75.5	punti	=	nota 4.5	superato
76% - 83.5%	=	76.0	fino a	83.5	punti	=	nota 5	superato
84% - 92.5%	=	84.0	fino a	92.5	punti	=	nota 5.5	superato
93% - 100%	=	93.0	fino a	100	punti	=	nota 6	superato

Punteggio totale conseguito: _____ **Punti** _____ **Nota**

Luogo, data, ora

Perito 1

Perito 2

Allegato 11 Prospetto del SOC (settore operativo di competenza) professionale

Specialista stabilimenti balneari con attestato professionale federale APF

Settore operativo di competenza		Competenze operative professionali							
A	Cura dei rapporti con la clientela	A1 - Conoscenza del potenziale gruppo di utenti	A2 - Conoscenza delle esigenze dei potenziali gruppi di utenti	A3 - Valutazione delle reazioni dei clienti	A4 - Reazione alle azioni dei clienti	A5 - Gestione delle diversità culturali	A6 - Gestione di clienti difficili		
B	Gestione dell'azienda	B1 - Capacità di confrontarsi con il proprio comportamento dirigenziale	B2 - Conoscenza delle dinamiche del processo di formazione di un team	B3 - Applicazione della cultura di feedback nel contesto sociale	B4 - Classificazione del comportamento di comunicazione (proprio e altrui)	B5 - Riconoscimento di atteggiamenti e dinamiche nei conflitti sociali	B6 - Applicazione di idonee forme di comunicazione e fonti di informazione	B7 - Riconoscimento, illustrazione e intermediazione di processi	
C	Assicurazione della redditività	C1 - Analisi e interpretazione di indicatori rilevanti per l'azienda	C2 - Redazione, analisi e interpretazione di concetti aziendali	C3 - Ideazione e attuazione di un'ideale gestione dell'occupazione nel campo degli sport acquatici	C4 - Ideazione e attuazione di un concetto nel campo dell'animazione e degli eventi	C5 - Ideazione e attuazione di un concetto nel campo del marketing e della pubblicità	C6 - Ideazione e attuazione di concetti nel campo dell'assicurazione della qualità		
D	Gestione dei conflitti	D1 - Identificazione di conflitti e potenziali conflitti	D2 - Identificazione delle cause di un conflitto	D3 - Sviluppo di varianti di soluzione per l'eliminazione di conflitti	D4 - Attuazione di soluzioni per l'eliminazione di conflitti				
E	Applicazione dei fondamenti giuridici rilevanti	E1 - Rispetto delle condizioni quadro in materia di diritto del lavoro	E2 - Rispetto della normativa sulla sorveglianza negli stabilimenti balneari pubblici	E3 - Rispetto delle norme e leggi in materia di sicurezza sul lavoro e tutela della salute	E4 - Acquisizione dei regolamenti specifici del settore in materia di responsabilità civile	E5 - Considerazione dell'ambito giuridico esteso del settore			
F	Assicurazione di un ambiente di lavoro sano e funzionante	F1 - Analisi, redazione e attuazione di concetti di igiene	F2 - Conoscenza dei livelli di procedure rilevanti per il settore nella tecnologia per le acque di balneazione	F3 - Attuazione di una manutenzione preventiva di edifici, impianti e apparecchi	F4 - Monitoraggio e ottimizzazione degli impianti tecnici (tecnologia per le acque di balneazione, riscaldamento e ventilazione)	F5 - Conoscenza dei principi e criteri di corretta costruzione di un impianto			
G	Assicurazione di uno stabilimento balneare conforme alle norme antinfortunistiche e di sicurezza	G1 - Esecuzione corretta di un salvataggio in acqua	G2 - Organizzazione ed esecuzione di una formazione in materia di soccorso e salvataggio	G3 - Creazione di un'organizzazione per le situazioni d'emergenza	G4 - Esecuzione della determinazione dei pericoli e della relativa valutazione dei rischi	G5 - Assicurazione di una gestione aziendale in conformità alla sicurezza sul lavoro e alla tutela della salute (CFSL)			
H	Assicurazione di una gestione dello stabilimento balneare sostenibile e orientata alle risorse	H1 - Informazioni sul comportamento sostenibile presso uno stabilimento balneare	H2 - Conoscenza dei provvedimenti volti alla promozione della biodiversità in uno stabilimento balneare	H3 - Adozione di provvedimenti volti all'incremento dell'efficienza dell'energia e delle risorse nella costruzione di impianti	H4 - Monitoraggio e ottimizzazione dello stabilimento balneare in termini di efficienza delle risorse e sostenibilità	H5 - Rispetto delle norme e delle leggi in materia di tutela dell'ambiente			
I	Presentazione delle competenze personali	I1 - Approccio globale e multidisciplinare	I2 - Mentalità analitica e progettuale	I3 - Autonomia	I4 - Orientamento alla prestazione di servizi	I5 - Atteggiamento sicuro davanti alle persone	I6 - Comportamento manageriale chiaro e affidabile	I7 - Capacità di fissare priorità	I8 - Stabilità psicofisica
		I9 - Responsabilità ecologica							

Allegato 11A

Profilo di qualificazione per settore operativo di competenza

Specialista stabilimenti balneari con attestato professionale federale

APF

A Cura dei rapporti con la clientela

Descrizione del settore operativo di competenza

Uno specialista stabilimenti balneari con attestato professionale federale APF garantisce una gestione sicura, tempestiva e orientata al cliente dello stabilimento balneare. Tra i clienti rientrano l'intera cittadinanza, nonché istituzioni pubbliche e private (ad esempio associazioni, scuole, enti sanitari, aziende).

Contesto del settore operativo di competenza

Uno specialista stabilimenti balneari con attestato professionale federale APF conosce le esigenze della propria clientela variegata e reagisce opportunamente ai feedback e alle reazioni della stessa nel rispetto delle condizioni giuridiche ed economiche generali. In situazioni di conflitto si assume la propria responsabilità adottando azioni ponderate, volte al ridimensionamento della situazione e orientate alla soluzione.

Il settore operativo di competenza A - Cura dei rapporti con la clientela - è collegato ai seguenti settori operativi di competenza:

- B Gestione dell'azienda
- C Assicurazione della redditività
- D Gestione dei conflitti
- E Applicazione dei fondamenti giuridici rilevanti

Settore operativo di competenza - A

Competenze operative professionali	Criteri prestazionali
<p>A1 – Conoscenza del potenziale gruppo di utenti A2 - Conoscenza delle esigenze del potenziale gruppo di utenti A3 - Valutazione delle reazioni dei clienti A4 - Reazione alle azioni dei clienti A5 - Gestione delle diversità culturali A6 - Gestione di clienti difficili</p>	<p>Uno specialista stabilimenti balneari con attestato professionale federale APF è in grado di:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Creare idonei contenitori e strumenti che consentano di soddisfare le più svariate esigenze di una variegata clientela dello stabilimento balneare in modo ottimale e in assenza di conflitti. 2. Creare un "sistema di feedback del cliente" che stimoli la clientela a esprimere la propria opinione. 3. Interpretare correttamente i reclami e i feedback della clientela e assicurare una reazione tempestiva e adeguata. 4. Applicare opportunamente i principi e le norme di corretta gestione dei colloqui con la clientela. 5. Ridimensionare le possibilità di intervento in caso di conflitti con la clientela e applicarle in modo orientato alla soluzione.
<p>Definizione tematica dettagliata attraverso i contenuti</p>	
<p>2.2 Tecniche di comunicazione 6.4 Concetto aziendale 2.4 Feedback 6.5 Marketing/pubblicità 2.5 Diversità culturali 6.6 Diritti e doveri 2.9 Molestie sessuali 6.7 Gestione dell'occupazione 2.7 Gestione di crisi 6.8 Animazione/eventi 2.1 Tecniche di comunicazione</p>	
<p>Competenze personali</p>	
<p>I1 - Approccio globale e multidisciplinare I3 - Autonomia I4 - Orientamento alla prestazione di servizi I5 - Atteggiamento sicuro davanti alle persone I6 - Comportamento manageriale chiaro e affidabile I7 - Capacità di fissare priorità I8 - Stabilità psicofisica I9 - Responsabilità ecologica</p>	

B Gestione dell'azienda**Descrizione del settore operativo di competenza**

Uno specialista stabilimenti balneari con attestato professionale federale APF può rivestire sia mansioni di responsabile generale di uno stabilimento di balneazione, sia una posizione di responsabile di un'area di competenza assegnata (ad esempio impiantistica tecnica, igiene, sicurezza). Si assume pertanto la responsabilità per il risultato complessivo di uno stabilimento balneare.

Contesto del settore operativo di competenza

Uno specialista stabilimenti balneari con attestato professionale federale APF è in grado di interpretare correttamente conoscenze specialistiche interdisciplinari e di metterle opportunamente in pratica a seconda del livello e della situazione, insieme al proprio team. È in grado di assumere in modo attivo e autocritico il proprio ruolo manageriale, è consapevole dei propri punti forti e deboli e conosce le funzionalità (tool, strumenti) che facilitano e supportano le proprie mansioni dirigenziali.

Il settore operativo di competenza A - Gestione dell'azienda - è collegato ai seguenti settori operativi di competenza:

- A Cura dei rapporti con la clientela
- C Assicurazione della redditività
- D Gestione dei conflitti
- E Applicazione dei fondamenti giuridici rilevanti
- F Assicurazione di un ambiente di lavoro sano e funzionante a regola d'arte
- G Assicurazione di uno stabilimento balneare conforme alle norme antinfortunistiche e di sicurezza
- H Assicurazione di una gestione dello stabilimento balneare sostenibile e orientata alle risorse

Settore operativo di competenza - B

Competenze operative professionali	Criteri prestazionali									
B1 - Capacità di confrontarsi con il proprio comportamento dirigenziale B2 - Conoscenza delle dinamiche del processo di formazione di un team B3 - Applicazione della cultura di feedback nel contesto sociale B4 - Classificazione del comportamento di comunicazione (proprio e altrui) B5 - Riconoscimento di atteggiamenti e dinamiche nei conflitti sociali B6 - Applicazione di idonee forme di comunicazione e fonti di informazione B7 - Riconoscimento, illustrazione e intermediazione di processi	Uno specialista stabilimenti balneari con attestato professionale federale APF è in grado di: <ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare correttamente i modelli di comunicazione (ad esempio analisi della transazione) a livello pratico. 2. Citare i principi alla base di un colloquio di trattativa di successo. 3. Analizzare i conflitti, interpretarli correttamente e formulare proposte di soluzione realistiche per la loro eliminazione. 4. Riconoscere l'importanza della dinamicità nella formazione di team (caratteristiche, fasi, ruoli) nella realtà professionale quotidiana. 5. Applicare correttamente i metodi di feedback a livello pratico. 6. Sviluppare uno stile manageriale situativo, autentico e autocritico e applicarlo con successo a livello pratico. 7. Condurre e strutturare colloqui difficili. 8. Applicare a livello pratico le possibilità di informazione e comunicazione a disposizione in funzione della situazione. 									
Definizione tematica dettagliata attraverso i contenuti										
<table border="0"> <tr> <td>2.2 Tecniche di comunicazione</td> <td>2.6 Direzione</td> </tr> <tr> <td>2.3 Formazione di team</td> <td>2.7 Gestione di crisi</td> </tr> <tr> <td>2.4 Feedback</td> <td>2.8 Strumenti manageriali</td> </tr> <tr> <td>2.5 Diversità culturali</td> <td>2.9 Molestie sessuali</td> </tr> <tr> <td colspan="2">6.1 Informazione/comunicazione/amministrazione</td> </tr> </table>		2.2 Tecniche di comunicazione	2.6 Direzione	2.3 Formazione di team	2.7 Gestione di crisi	2.4 Feedback	2.8 Strumenti manageriali	2.5 Diversità culturali	2.9 Molestie sessuali	6.1 Informazione/comunicazione/amministrazione
2.2 Tecniche di comunicazione	2.6 Direzione									
2.3 Formazione di team	2.7 Gestione di crisi									
2.4 Feedback	2.8 Strumenti manageriali									
2.5 Diversità culturali	2.9 Molestie sessuali									
6.1 Informazione/comunicazione/amministrazione										
Competenze personali										
I1 - Approccio globale e multidisciplinare I2 - Mentalità analitica e progettuale I3 - Autonomia I4 - Orientamento alla prestazione di servizi I5 - Atteggiamento sicuro davanti alle persone I6 - Comportamento manageriale chiaro e affidabile I7 - Capacità di fissare priorità I8 - Stabilità psicofisica I9 - Responsabilità ecologica										

C Assicurazione della redditività**Descrizione del settore operativo di competenza**

Uno specialista stabilimenti balneari con attestato professionale federale APF si assume la responsabilità finanziaria per lo stabilimento balneare o parte dello stesso. Con l'ausilio di concetti di qualità, provvedimenti di marketing e un dashboard di indicatori di prestazioni chiave, analizza il concetto aziendale e controlla gli obiettivi finanziari predefiniti.

Contesto del settore operativo di competenza

Uno specialista stabilimenti balneari con attestato professionale federale APF è in grado di ideare, analizzare e interpretare gli strumenti manageriali economico-aziendali (concetto di azienda, gestione dell'occupazione, assicurazione della qualità, provvedimenti di marketing) per uno stabilimento balneare. È in grado di trarre le necessarie conclusioni per lo stabilimento balneare dagli indicatori chiave rilevanti per l'azienda e di adottare idonei provvedimenti.

Il settore operativo di competenza A - Assicurazione della redditività - è collegato ai seguenti settori operativi di competenza:

- A Cura dei rapporti con la clientela
- B Gestione dell'azienda
- E Applicazione dei fondamenti giuridici rilevanti
- F Assicurazione di un ambiente di lavoro sano e funzionante a regola d'arte
- H Assicurazione di una gestione dello stabilimento balneare sostenibile e orientata alle risorse

Settore operativo di competenza - C

Competenze operative professionali	Criteri prestazionali
<p>C1 - Analisi e interpretazione di indicatori rilevanti per l'azienda C2 - Redazione, analisi e interpretazione di concetti aziendali C3 - Ideazione e attuazione di un'ideale gestione dell'occupazione nel campo degli sport acquatici C4 - Ideazione e attuazione di un concetto nel campo dell'animazione e degli eventi C5 - Ideazione e attuazione di un concetto nel campo del marketing e della pubblicità C6 - Ideazione e attuazione di concetti nel campo dell'assicurazione della qualità</p>	<p>Uno specialista stabilimenti balneari con attestato professionale federale APF è in grado di:</p> <ol style="list-style-type: none"> Ideare, interpretare e mettere in pratica concetti aziendali in forma idonea. Ideare, interpretare e mettere in pratica un'ideale gestione dell'occupazione sulla base di un concetto aziendale preesistente. Ideare, interpretare e mettere in pratica un concetto nel campo del marketing. Ideare, interpretare e mettere in pratica un concetto nel campo del marketing. Ideare, interpretare e mettere in pratica un concetto nel campo dell'assicurazione della qualità. Identificare, analizzare e interpretare gli indicatori chiave rilevanti per l'azienda e, se necessario, adottare idonei provvedimenti.
<p>Definizione tematica dettagliata attraverso i contenuti</p>	
<p>5.1 Monitoraggio/ottimizzazione dell'azienda 5.2 Impiantistica, inclusa manutenzione preventiva 6.2 Indicatori aziendali 6.3 Assicurazione della qualità 6.4 Concetto aziendale 6.5 Marketing/pubblicità 6.7 Gestione dell'occupazione 6.8 Animazione/eventi</p>	
<p>Competenze personali</p>	
<p>I1 - Approccio globale e multidisciplinare I2 - Mentalità analitica e progettuale I3 - Autonomia I4 - Orientamento alla prestazione di servizi I6 - Comportamento manageriale chiaro e affidabile I7 - Capacità di fissare priorità I9 - Responsabilità ecologica</p>	

D **Gestione dei conflitti**

Descrizione del settore operativo di competenza

Uno specialista stabilimenti balneari con attestato professionale federale APF garantisce una gestione sicura, tempestiva e orientata al cliente dello stabilimento balneare.

Contesto del settore operativo di competenza

Uno specialista stabilimenti balneari con attestato professionale federale APF riconosce tempestivamente i conflitti e le relative cause e li affronta con un approccio orientato alla prevenzione, al ridimensionamento e alla soluzione.

Il settore operativo di competenza A - Gestione dei conflitti - è collegato ai seguenti settori operativi di competenza:

- A Cura dei rapporti con la clientela
- B Gestione dell'azienda
- E Applicazione dei fondamenti giuridici rilevanti
- G Assicurazione di uno stabilimento balneare conforme alle norme antinfortunistiche e di sicurezza

Settore operativo di competenza - D

Competenze operative professionali	Criteri prestazionali
D1 - Identificazione di conflitti e potenziali conflitti D2 - Identificazione delle cause di un conflitto D3 - Sviluppo di varianti di soluzione per l'eliminazione di conflitti D4 - Attuazione di soluzioni per l'eliminazione di conflitti	Uno specialista stabilimenti balneari con attestato professionale federale APF è in grado di: 1. Individuare le cause di conflitti esistenti e potenziali. 2. Riconoscere le forme e le dinamiche dei conflitti esistenti e potenziali. 3. Identificare tempestivamente potenziali conflitti e adottare idonee misure preventive. 4. Mettere a punto strategie personali per la corretta eliminazione di conflitti.
Definizione tematica dettagliata attraverso i contenuti	
2.2 Tecniche di comunicazione 2.6 Direzione 2.3 Formazione di team 2.7 Gestione di crisi 2.4 Feedback 2.8 Strumenti manageriali 2.5 Direzione 2.9 Molestie sessuali	
Competenze personali	
I1 - Approccio globale e multidisciplinare I2 - Mentalità analitica e progettuale I3 - Autonomia I4 - Orientamento alla prestazione di servizi I5 - Atteggiamento sicuro davanti alle persone I6 - Comportamento manageriale chiaro e affidabile I7 - Capacità di fissare priorità I8 - Stabilità psicofisica I9 - Responsabilità ecologica	

E Applicazione dei fondamenti giuridici rilevanti**Descrizione del settore operativo di competenza**

Uno specialista stabilimenti balneari con attestato professionale federale APF garantisce processi aziendali legalmente ineccepibili, rientranti nella sfera di responsabilità per la gestione di uno stabilimento balneare.

Contesto del settore operativo di competenza

Uno specialista stabilimenti balneari con attestato professionale federale APF applica correttamente le disposizioni di diritto del lavoro, le norme in materia di sorveglianza di stabilimenti balneari pubblici (monitoraggio delle acque, sorveglianza dello stabilimento), le leggi in materia di sicurezza del lavoro/tutela della salute e salvaguardia dell'ambiente, nonché le disposizioni giuridiche applicabili all'ambito più vasto del proprio settore (ad es. direttive tecniche, legislazione sulla responsabilità civile, leggi in materia di tutela dell'ambiente e della salute).

Il settore operativo di competenza E - Applicazione dei fondamenti giuridici rilevanti - è collegato ai seguenti settori operativi di competenza:

- A Cura dei rapporti con la clientela
- B Gestione dell'azienda
- C Assicurazione della redditività
- F Assicurazione di un ambiente di lavoro sano e funzionante a regola d'arte
- G Assicurazione di uno stabilimento balneare conforme alle norme antinfortunistiche e di sicurezza
- H Assicurazione di una gestione dello stabilimento balneare sostenibile e orientata alle risorse

Settore operativo di competenza - E

Competenze operative professionali	Criteri prestazionali							
<p>E1 - Rispetto delle condizioni quadro in materia di diritto del lavoro E2 - Rispetto della normativa sulla sorveglianza negli stabilimenti balneari pubblici E3 - Rispetto delle norme e leggi in materia di sicurezza sul lavoro e tutela della salute E4 - Appropriazione dei regolamenti specifici del settore in materia di responsabilità civile E5 - Considerazione del rispettivo ambito giuridico esteso del settore</p>	<p>Uno specialista stabilimenti balneari con attestato professionale federale APF è in grado di:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mettere in pratica in modo legalmente corretto il processo, dall'assunzione fino alla terminazione del rapporto di lavoro. 2. Configurare un piano di impiego del personale nel rispetto delle disposizioni di legge. 3. Organizzare un monitoraggio dello stabilimento e delle acque in conformità di requisiti di legge. 4. Applicare correttamente all'interno dello stabilimento le leggi in materia di sicurezza sul lavoro e tutela della salute (CFSL). 5. Interpretare correttamente le norme di legge in materia di responsabilità civile e applicarle opportunamente all'interno dello stabilimento. 6. Valutare, interpretare le altre disposizioni e norme di legge inerenti al settore e attuare i provvedimenti necessari. 							
<p>Definizione tematica dettagliata attraverso i contenuti</p>								
<table border="0"> <tr> <td>1.1 Sicurezza sul lavoro/tutela della salute (CFSL)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>1.2 Perito igba</td> <td>5.4 Ambiente</td> </tr> <tr> <td>1.3 Prevenzione della salute</td> <td>6.6 Diritti e doveri</td> </tr> <tr> <td>5.2 Fondamenti giuridici</td> <td>6.9 Diritto del lavoro</td> </tr> </table>		1.1 Sicurezza sul lavoro/tutela della salute (CFSL)		1.2 Perito igba	5.4 Ambiente	1.3 Prevenzione della salute	6.6 Diritti e doveri	5.2 Fondamenti giuridici
1.1 Sicurezza sul lavoro/tutela della salute (CFSL)								
1.2 Perito igba	5.4 Ambiente							
1.3 Prevenzione della salute	6.6 Diritti e doveri							
5.2 Fondamenti giuridici	6.9 Diritto del lavoro							
<p>Competenze personali</p>								
<p>I1 - Approccio globale e multidisciplinare I3 - Autonomia I4 - Orientamento alla prestazione di servizi I5 - Atteggiamento sicuro davanti alle persone I6 - Comportamento manageriale chiaro e affidabile I7 - Capacità di fissare priorità I9 - Responsabilità ecologica</p>								

F Assicurazione di un ambiente di lavoro sano e funzionante**Descrizione del settore operativo di competenza**

Uno specialista stabilimenti balneari con attestato professionale federale APF garantisce un'infrastruttura funzionante a regola d'arte (edifici, ambiente, tecnologia degli impianti, installazioni, apparecchiature). Si occupa della gestione e manutenzione di tale infrastruttura in base a principi igienici, ecologici ed economici.

Contesto del settore operativo di competenza

Uno specialista stabilimenti balneari con attestato professionale federale APF è in grado di azionare impianti di riscaldamento, ventilazione e per le acque di balneazione in modo corretto e in funzione delle necessità e di mettere in servizio/fuori servizio tali impianti tecnici, nonché di attuare i provvedimenti necessari in caso di guasto. Garantisce una manutenzione preventiva di edifici, ambiente circostante, impianti, installazioni e apparecchi, formula pratici concetti di igiene e, in caso di progetti edili, apporta le proprie conoscenze in materia di impiantistica al fine di incrementare gli utili.

Il settore operativo di competenza F - Assicurazione di un ambiente di lavoro sano e funzionante a regola d'arte - è collegato ai seguenti settori operativi di competenza:

- B Gestione dell'azienda
- C Assicurazione della redditività
- E Applicazione dei fondamenti giuridici rilevanti
- G Assicurazione di uno stabilimento balneare conforme alle norme antinfortunistiche e di sicurezza
- H Assicurazione di una gestione dello stabilimento balneare sostenibile e orientata alle risorse

Allegato 11G**Profilo di qualificazione per settore operativo di competenza****Specialista stabilimenti balneari con attestato professionale federale APF****G****Assicurazione di uno stabilimento balneare conforme alle norme antinfortunistiche e di sicurezza****Descrizione del settore operativo di competenza**

Uno specialista stabilimenti balneari con attestato professionale federale APF è in grado di riconoscere ed evitare pericoli di incidenti presso lo stabilimento balneare e garantire un'efficace sorveglianza (monitoraggio delle acque e dello stabilimento) e prevenzione.

Contesto del settore operativo di competenza

Uno specialista stabilimenti balneari con attestato professionale federale APF è in grado di eseguire correttamente un salvataggio in acqua e di eseguire un corso di formazione efficace e orientato alla pratica per i collaboratori in tale settore (soccorso e salvataggio).
È in grado di riconoscere tempestivamente rischi e pericoli presso lo stabilimento balneare (ospiti, personale, edifici, ambiente circostante, impianti, apparecchi, installazioni), di interpretarli correttamente e di integrarli opportunamente in un dispositivo di sicurezza (organizzazione di sorveglianza/di emergenza).

Il settore operativo di competenza G - Assicurazione di uno stabilimento balneare conforme alle norme antinfortunistiche e di sicurezza - è collegato ai seguenti settori operativi di competenza:

- A Cura dei rapporti con la clientela
- B Gestione dell'azienda
- D Gestione dei conflitti
- E Applicazione dei fondamenti giuridici rilevanti
- F Assicurazione di un ambiente di lavoro sano e funzionante a regola d'arte

Settore operativo di competenza - G

Competenze operative professionali	Criteri prestazionali											
<p>G1 - Esecuzione corretta di un salvataggio in acqua</p> <p>G2 - Organizzazione ed esecuzione di un corso di formazione interno per i collaboratori nel campo del soccorso e salvataggio</p> <p>G3 - Creazione di un'organizzazione per le situazioni d'emergenza</p> <p>G4 - Esecuzione della determinazione dei pericoli e della relativa valutazione dei rischi</p> <p>G5 - Assicurazione di una gestione aziendale in conformità alla sicurezza sul lavoro e alla tutela della salute (CFSL)</p>	<p>Uno specialista stabilimenti balneari con attestato professionale federale APF è in grado di:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Eseguire un corretto salvataggio in acqua, posizionare il paziente a supporto delle funzioni vitali o metterlo in sicurezza fino all'arrivo dei mezzi di pronto soccorso professionali. 2. Applicare nella sequenza corretta la catena di salvataggio, le vie di trasporto e le misure immediate di pronto soccorso. 3. Eseguire un'efficace, sistematica e periodica formazione dei collaboratori in materia di soccorso e salvataggio che garantisca costantemente un'ottimale competenza di tutti i collaboratori ai fini dell'attività dell'azienda. 4. Ideare, interpretare e mettere in pratica un'idonea organizzazione d'emergenza e di sorveglianza per lo stabilimento balneare. 5. Integrare le disposizioni di legge in materia di sicurezza sul lavoro e tutela della salute (CFSL) in modo adeguato, preventivo e orientato al servizio presso lo stabilimento balneare (ospiti, igiene, attrazioni) e nella gestione aziendale (personale, impianti tecnici, installazioni, apparecchi, edifici, ambiente circostante). 											
<p>Definizione tematica dettagliata attraverso i contenuti</p>												
<table border="0"> <tr> <td>1.2 Diritti e doveri</td> <td>2.3 Formazione di team</td> </tr> <tr> <td>2.5 Direzione</td> <td>3.1 Sicurezza sul lavoro/tutela della salute (CFSL)</td> </tr> <tr> <td>3.2 WK acqua/BLS-AED</td> <td>3.3 Formazione dei collaboratori</td> </tr> <tr> <td>6.1 Monitoraggio/ottimizzazione dell'azienda</td> <td></td> </tr> <tr> <td>7.3 Assicurazione della qualità</td> <td>7.4 Concetto aziendale</td> </tr> <tr> <td>8.2 Impiantistica</td> <td>8.3 Manutenzione di edifici/macchinari</td> </tr> </table>		1.2 Diritti e doveri	2.3 Formazione di team	2.5 Direzione	3.1 Sicurezza sul lavoro/tutela della salute (CFSL)	3.2 WK acqua/BLS-AED	3.3 Formazione dei collaboratori	6.1 Monitoraggio/ottimizzazione dell'azienda		7.3 Assicurazione della qualità	7.4 Concetto aziendale	8.2 Impiantistica
1.2 Diritti e doveri	2.3 Formazione di team											
2.5 Direzione	3.1 Sicurezza sul lavoro/tutela della salute (CFSL)											
3.2 WK acqua/BLS-AED	3.3 Formazione dei collaboratori											
6.1 Monitoraggio/ottimizzazione dell'azienda												
7.3 Assicurazione della qualità	7.4 Concetto aziendale											
8.2 Impiantistica	8.3 Manutenzione di edifici/macchinari											
<p>Competenze personali</p>												
<p>I1 - Approccio globale e multidisciplinare</p> <p>I2 - Mentalità analitica e progettuale</p> <p>I3 - Autonomia</p> <p>I4 - Orientamento alla prestazione di servizi</p> <p>I5 - Atteggiamento sicuro davanti alle persone</p> <p>I6 - Comportamento manageriale chiaro e affidabile</p> <p>I7 - Capacità di fissare priorità</p> <p>I8 - Stabilità psicofisica</p> <p>I9 - Responsabilità ecologica</p>												

Allegato 11H

Profilo di qualificazione per settore operativo di competenza

Specialista stabilimenti balneari con attestato professionale federale APF

H Assicurazione di una gestione dello stabilimento balneare sostenibile e orientata alle risorse

Descrizione del settore operativo di competenza

Uno specialista stabilimenti balneari con attestato professionale federale APF garantisce una gestione efficiente in termini di risorse dello stabilimento balneare e offre un prezioso contributo alla biodiversità e alla promozione di un consumo sostenibile.

Contesto del settore operativo di competenza

Uno specialista stabilimenti balneari con attestato professionale federale APF è in grado di gestire gli impianti tecnici di uno stabilimento balneare in conformità ai principi della tutela delle risorse e dell'efficienza energetica e, in caso di progetti edili, apporta le proprie conoscenze ed esperienze in tale settore al fine di incrementare gli utili. Provvede a una gestione eco-compatibile delle aree verdi, adotta una gestione sostenibile dei rifiuti presso lo stabilimento balneare e informa la clientela e le aziende partner tipiche di uno stabilimento balneare (ristorante, chiosco, shop) riguardo al consumo sostenibile.

Il settore operativo di competenza H - Assicurazione di una gestione dello stabilimento balneare sostenibile e orientata alle risorse - è collegato ai seguenti settori operativi di competenza:

B Gestione dell'azienda

C Assicurazione della redditività

E Applicazione dei fondamenti giuridici rilevanti

F Assicurazione di un ambiente di lavoro sano e funzionante

Settore operativo di competenza - H

Competenze operative professionali	Criteri prestazionali									
<p>H1 - Informazioni sul comportamento sostenibile presso lo stabilimento balneare</p> <p>H2 - Conoscenza dei provvedimenti volti alla promozione della biodiversità in uno stabilimento balneare</p> <p>H3 - Adozione di provvedimenti volti all'incremento dell'efficienza dell'energia e delle risorse nella costruzione di impianti</p> <p>H4 - Monitoraggio e ottimizzazione dello stabilimento balneare in termini di efficienza delle risorse e sostenibilità</p> <p>H5 - Rispetto delle norme e delle leggi in materia di tutela dell'ambiente</p>	<p>Uno specialista stabilimenti balneari con attestato professionale federale APF è in grado di:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ideare e interpretare un controlling aziendale (consumi di energia, gas, elettricità, agenti chimici e acqua) e, in caso di necessità, adottare idonei provvedimenti finalizzati all'incremento dell'efficienza dell'energia e delle risorse. 2. Ideare e mettere in pratica un concetto di gestione sostenibile dei rifiuti (prevenzione, diminuzione, riciclaggio e smaltimento a regola d'arte. 3. Citare i principi di una gestione eco-compatibile e sostenibile delle aree verdi nel rispetto della biodiversità. 4. Interpretare le norme e le leggi in materia ambientale e applicarle opportunamente all'interno dello stabilimento. 5. Citare i vantaggi e gli svantaggi dei trattamenti biologici delle acque rispetto al trattamento convenzionale con agenti chimici. 6. Nei progetti edili pianificati (nuova edificazione, risanamento, riassetto) adottare correttamente, all'interno del team di progetto, provvedimenti volti all'incremento dell'efficienza dell'energia e delle risorse (energia, gas, elettricità, agenti chimici, acqua). 									
<p>Definizione tematica dettagliata attraverso i contenuti</p>										
<table border="0"> <tr> <td>3.1 Livelli procedurali</td> <td>5.3 Impiantistica</td> </tr> <tr> <td>3.2 Trattamento biologico delle acque</td> <td>5.4 Ambiente</td> </tr> <tr> <td>4.2 Concetto di igiene</td> <td>6.2 Indicatori aziendali</td> </tr> <tr> <td>5.1 Monitoraggio/ottimizzazione dell'azienda</td> <td>6.3 Assicurazione della qualità</td> </tr> <tr> <td>5.2 Fondamenti giuridici</td> <td>6.4 Concetto aziendale</td> </tr> </table>		3.1 Livelli procedurali	5.3 Impiantistica	3.2 Trattamento biologico delle acque	5.4 Ambiente	4.2 Concetto di igiene	6.2 Indicatori aziendali	5.1 Monitoraggio/ottimizzazione dell'azienda	6.3 Assicurazione della qualità	5.2 Fondamenti giuridici
3.1 Livelli procedurali	5.3 Impiantistica									
3.2 Trattamento biologico delle acque	5.4 Ambiente									
4.2 Concetto di igiene	6.2 Indicatori aziendali									
5.1 Monitoraggio/ottimizzazione dell'azienda	6.3 Assicurazione della qualità									
5.2 Fondamenti giuridici	6.4 Concetto aziendale									
<p>Competenze personali</p>										
<p>I1 - Approccio globale e multidisciplinare</p> <p>I2 - Mentalità analitica e progettuale</p> <p>I3 - Autonomia</p> <p>I6 - Comportamento manageriale chiaro e affidabile</p> <p>I7 - Capacità di fissare priorità</p> <p>I9 - Responsabilità ecologica</p>										