DIRETTIVE

inerenti al regolamento d'esame per

l'esame di professione di specialista stabilimenti balneari

del 1 giugno 2018

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

OdA igba: Sportanlage Sihlhölzli - Manessestrasse 1 - 8003 Zürich
Tel. +41 043 322 00 72 | Email info@igba.ch
www.igba.ch

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 12

4.4 Ripetizione 13

4.5 Reclami alla Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI) 13

5 Disposizioni finali 13

5.1 Disposizioni transitorie 13

5.2 Entrata in vigore 13

6 Allegati 15

Allegato 1 Descrizione del progetto 15

Allegato 2 Articolazione del lavoro di progetto 16

Allegato 3 Frontespizio del lavoro di progetto 17

Allegato 4 Bibliografia del lavoro di progetto 18

Allegato 5 Rappresentazione tabellare 19

Allegato 6 Dichiarazione di indipendenza 19

Allegato 7 Ruolo del perito nella redazione del lavoro di progetto 20

Allegato 8 Criteri di prestazione per la valutazione del contenuto del lavoro di progetto 21

Allegato 9 Criteri di prestazione per la valutazione formale del lavoro di progetto 22

Allegato 10 Valutazione dell'attestazione delle conoscenze specialistiche 23

Allegato 11 Prospetto del SOC (settore operativo di competenza) professionale 24

1 Introduzione

Per una migliore leggibilità del testo è stata utilizzata soltanto la forma maschile.
Naturalmente si sottintende inclusa anche la forma femminile.

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 Commissione d'esame (CE)

vedi RE, punto 2.2

1.32 Segreteria d'esame

OdA igba è incaricata della gestione della segreteria d'esame come pure di altre mansioni amministrative. La direzione è responsabile della CE. L'indirizzo di contatto è:

Ufficio igba
Esame di professione per specialista stabilimenti balneari, Manessestr. 1, 8003 Zurigo, 043 322 00 73
info@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 (scadenzario, 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 (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 con gli istituti formativi riconosciuti per i corsi di preparazione

1.33 Periti

(vedi regolamento d'esame, punto 4.4)

2 Informazioni per il conseguimento dell'attestato professionale

2.1 Procedura amministrativa

2.11 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.

2.12 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

2.21 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	Leadership	orale	circa 50 minuti (inclusi 30 minuti di preparazione)
2	Nozioni tecniche di gestione di stabilimenti balneari	scritto	3 ore
3	Casi esemplificativo di igiene, sicurezza, tecnologia per le acque di balneazione e impianti tecnici	orale	circa 50 minuti (inclusi 30 minuti di preparazione)
4	Lavoro di progetto	scritto	redatto in precedenza
5	Presentazione del lavoro di progetto con discussione finale	orale	circa 40 minuti, di cui circa 15 minuti di presentazione
		Totale	**circa 5 ore e 20 minuti**

4.21 Leadership (Parte d'esame 1)

Alla commissione d'esame vengono consegnati casi esemplificativi riguardanti la realtà professionale quotidiana di uno specialista stabilimenti balneari. Mediante questi casi esemplificativi si intende 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 in forma di gioco di ruolo guidato da una comparsa. Il gioco di ruolo 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 30 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 deve essere assegnata di comune accordo.

4.22 Nozioni tecniche di stabilimenti balneari (Parte d'esame 2)

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

- Ponderazione delle domande con risposta multipla (multiple choice): crocette, vero/falso, una parola/un concetto 35% - 40%*
- Ponderazione delle domande con risposte di testo: sequenza, parole chiave, brevi frasi, schizzi 30% - 35%*
- Ponderazione delle domande su uno studio di caso: testo comprensibile, conclusivo, logico in forma semplice 30% - 35%*

*** del punteggio massimo**

Contiene domande riguardo a tutte le competenze operative di tutti i settori operativi di competenza secondo l'Allegato 11. L'esame viene superato se si raggiunge almeno il 60% del punteggio massimo. La tabella delle note è riportata nell'Allegato 10.

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

SOC A Cura dei rapporti con la clientela

- Creazione di idonee strutture 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 B Gestione dell'azienda

- 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

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 D Gestione dei conflitti
- Individuazione delle cause di conflitti esistenti e potenziali
- Riconoscimento delle forme e delle dinamiche dei conflitti esistenti e potenziali

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 nella tecnologia per le acque di balneazione e applicazione pratica
- Garanzia di un funzionamento a regola d'arte della tecnologia per le acque di balneazione e gli impianti tecnici in considerazione dei requisiti economici ed ecologici
- Corretta interpretazione delle anomalie di funzionamento nella tecnologia per le acque di balneazione e gli impianti tecnici 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, tecnologia per le acque di balneazione e 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'idonea 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 Casi esemplificativi di igiene, sicurezza, tecnologia per le acque di balneazione e gli impianti tecnici (Parte d'esame 3)

Alla commissione d'esame vengono consegnati casi esemplificativi riguardanti la realtà professionale quotidiana. Mediante questi casi esemplificativi si intende valutare la competenza operativa nell'ambito della tecnologia per le acque di balneazione e gli impianti tecnici, della sicurezza e dell'igiene. Il tema d'esame viene selezionato tramite estrazione a sorte. 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 nella tecnologia per le acque di balneazione e gli impianti tecnici 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, tecnologia per le acque di balneazione e 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 30 minuti di tempo a disposizione per prepararsi al caso esemplificativo.
3. I due periti sono responsabili del regolare svolgimento dell'esame e prendono appunti in merito.
4. Il **caso esemplificativo** deve essere risolto in 20 minuti (+/-10%).
5. Entrambi i periti si consultano e valutano il caso esemplificativo. La nota deve essere assegnata di comune accordo.

4.24 Lavoro di progetto (Parte d'esame 4)

a) Il tema del lavoro di progetto deve riguardare il settore della balneazione e avere effettiva attinenza con il lavoro del candidato.

b) Il tema viene approvato dalla CE; i candidati devono presentare in tempo utile alla segreteria d'esame il tema con una descrizione del progetto secondo le disposizioni delle direttive (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 i candidati hanno a disposizione 2 mesi di tempo dalla notifica dell'approvazione della descrizione del progetto.

h) Il candidato dichiara di aver redatto il lavoro di progetto autonomamente e senza aiuti esterni (dichiarazione di indipendenza secondo l'Allegato 6 delle direttive).

i) Il lavoro di progetto è un elaborato scritto che deve essere composto da un numero di pagine A4 non inferiore a 10 e non superiore a 15 (esclusi indice, appendici e allegati).

j) Una pagina A4 del lavoro di progetto corrisponde a 30-35 righe scritte al computer (carattere Arial 11, interlinea 1,00-1,25, margine sinistro 3 cm, tutti gli altri 2 cm).

k) Il lavoro di progetto deve essere strutturato secondo le disposizioni delle direttive (allegati 2,3,4,5).

l) La versione definitiva del lavoro di progetto deve essere consegnata alla segreteria d'esame in tempo utile, in tre copie identiche in formato cartaceo rilegato, nonché in formato elettronico (PDF). Entrambi i formati, cartaceo ed elettronico, devono essere identici. La copia cartacea rilegata rappresenta la base di valutazione.

m) Per l'intero processo del lavoro di progetto valgono le seguenti scadenze:

Consegna della descrizione del progetto:	settimana di calendario 37
Consegna del lavoro di progetto:	settimana di calendario 2 (nell'anno successivo)
Presentazione del lavoro di progetto:	durante l'esame di professione

* Regolamentazione dei giorni festivi secondo l'ubicazione della segreteria d'esame

n) 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 preliminare consenso dei candidati.

Per la valutazione si applicano i criteri di prestazione dei settori operativi di competenza (A-H) rilevanti per lo specifico lavoro di progetto secondo l'Allegato 11, nonché:

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
- Autonomia

4.25 Presentazione del lavoro di progetto con discussione finale (Parte d'esame 5)

Per la valutazione si applicano i criteri di prestazione dei settori operativi di competenza (A-H) rilevanti per lo specifico lavoro di progetto secondo l'Allegato 11, nonché:

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
- Capacità di auto-critica

Per lo svolgimento della presentazione del lavoro di progetto
1. La direzione d'esame effettua un **colloquio introduttivo** con il candidato e illustra le condizioni generali. I candidati possono prepararsi secondo le disposizioni della direzione d'esame.
2. La durata complessiva della parte d'esame è di 30 minuti (+/- 10%). Nel corso della parte d'esame i candidati hanno da 15 minuti (minimo) fino a 20 minuti (massimo) di tempo per presentare il loro lavoro di progetto. La presentazione è poi seguita da una discussione finale.
3. Un perito dà inizio alla presentazione del lavoro di progetto e svolge questa parte d'esame. Il secondo esperto prende parte alla discussione finale dopo la presentazione. Entrambi i periti prendono appunti in merito allo svolgimento complessivo della parte d'esame.
4. Entrambi i periti si consultano e valutano la presentazione del lavoro di progetto (inclusa la discussione finale). La nota deve essere assegnata di comune accordo.

4.3 Note

Vedi RE, punto 6.0

4.4 Ripetizione

Qualora il lavoro di progetto (Parte d'esame 4) riceva una valutazione insufficiente per il suo contenuto (vedi Allegato 8 delle direttive), l'intero processo "lavoro di progetto" deve essere completato correttamente con un altro tema secondo il punto 4.24 delle direttive.

Qualora il lavoro di progetto venga respinto e valutato come insufficiente soltanto per motivi formali (vedi Allegato 9 delle direttive), questa parte d'esame può essere ripetuta con lo stesso tema.

La presentazione del lavoro di progetto con discussione finale (parte d'esame 5) deve essere ripetuta in ogni caso se la parte d'esame 4 è insufficiente.

4.5 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 giugno 2018.

Zurigo, lì 1 giugno 2018

Per la commissione d'esame

Norbert Hüsken
Presidente CE

Allegato 1	Descrizione del progetto
Allegato 2	Articolazione del lavoro di progetto
Allegato 3	Frontespizio del lavoro di progetto
Allegato 4	Bibliografia del lavoro di progetto
Allegato 5	Rappresentazione tabellare
Allegato 6	Dichiarazione di indipendenza
Allegato 7	Criteri di prestazione per la valutazione del contenuto del lavoro di progetto
Allegato 8	Ruolo del perito nella redazione del lavoro di progetto
Allegato 9	Criteri di prestazione per la valutazione formale 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 Allegati

Allegato 1 Descrizione del progetto

Tema
Il tema del progetto deve riguardare il settore della balneazione e avere effettiva attinenza con il lavoro dei candidati.

Lingua
Tedesco, italiano o francese, linguaggio breve, sintetico ed espressivo

Formato
Font: Arial 11, massimo una pagina A4

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

Allegato 2 Articolazione del lavoro di progetto

Frontespizio
Il frontespizio deve essere configurato in conformità all'Allegato 3.

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. I titoli nel lavoro di progetto devono corrispondere all'indice.

Premessa
a) Nota esplicativa indicante che il contenuto del presente lavoro rappresenta il punto di vista personale dell'autore
b) Motivi alla base della scelta del tema
c) 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
a) Definizione della problematica
b) Interrogativi
c) Punto di vista dell'autore

Parte principale
a) Approfondimento teorico della problematica
b) Presentazione dei principi
c) Descrizione dei risultati elaborati

Conclusioni
a) Riepilogo delle tesi esposte
b) Risposta agli interrogativi sollevati nell'introduzione
c) Motivazione dei 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. L'allegato non può superare la lunghezza del lavoro di progetto.

Bibliografia
La bibliografia deve essere articolata in ordine alfabetico e configurata in conformità all'Allegato 4. Devono inoltre essere acclusi un indice delle abbreviazioni e un indice delle figure.

Tabelle, immagini, statistiche, grafici
Ogni illustrazione deve essere contrassegnata da un titolo numerato e sottolineato e racchiusa in un riquadro (vedi Allegato 5). Sotto l'illustrazione deve essere indicata la fonte.

Dichiarazione di indipendenza
La dichiarazione di indipendenza deve essere configurata in conformità all'Allegato 3.

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
Indirizzo
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
Sport Bäder Freizeitbauten 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 %
Ricavi totali	*36'000*	*30'000*	*-6'000*	*- 16.67 %*
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 %
Spese totali	*- 35'280*	*- 31'000*	*4'280*	*12.13 %*
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 Ruolo del perito 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, ma non eseguono (vedi direttive, 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 mai 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 sussiste la necessità di un colloquio di consulenza personale.
3. Non sono previsti colloqui di consulenza personale per domande e problemi formulati in modo vago.
4. Vale il principio: "il minor numero di incontri possibile, il massimo di incontri necessario".
5. Il perito **non** legge, **non** interpreta e **non** valuta 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 archiviato presso la segreteria d'esame.

Allegato 8 Criteri di prestazione per la valutazione del contenuto del lavoro di progetto

Questi criteri di prestazione 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.

I criteri di prestazione sono suddivisi in una parte generale (esecuzione artigianale) e in una specifica per argomento (valutazione specialistica). Quella generale è ugualmente valida per tutti i candidati all'esame di professione. Per quanto riguarda quella specifica (valutazione specialistica) 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 di prestazione per la valutazione del contenuto

- 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 (Descrizione concreta dello 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 (Descrizione concreta dello 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 il destinatario (superiore, autorità, architetto) riconosca velocemente lo scopo.

Ponderazione
La ponderazione della valutazione del contenuto del lavoro di progetto (Parte d'esame 4) è compresa tra il 75% e l'80%.

Allegato 9 Criteri di prestazione per la valutazione formale del lavoro di progetto

Criteri di prestazione vincolanti
I criteri di prestazione sotto elencati devono essere **tutti (cumulativamente) e integralmente** soddisfatti:

1. Consegna entro i termini del lavoro di progetto secondo le direttive 4.24 punto m)
2. Consegna corretta del lavoro di progetto secondo le direttive 4.24 punto l)
3. Lunghezza del lavoro di progetto secondo le direttive 4.24 punto i) e j)
4. L'allegato non può superare la lunghezza del lavoro di progetto (direttive, Allegato 2).
5. I titoli nel lavoro di progetto devono corrispondere all'indice (direttive, Allegato 2).
6. Dichiarazione di indipendenza redatta correttamente (direttive, Allegato 6)

In caso di mancata osservanza viene concesso **un termine unico** di **2 settimane** per adempiere i criteri di prestazione vincolanti, in caso contrario il lavoro di progetto (Parte d'esame 4) sarà valutato come **non** superato.

Criteri di prestazione per la valutazione formale
I seguenti criteri di prestazione sono presi come riferimento per la valutazione formale:

1. Il lavoro di progetto deve essere strutturato (organizzazione, forma) secondo le direttive 4.24 punto k) (allegati 2,3,4,5)
2. Corrispondenza con la descrizione del progetto
3. Raggiungimento del/degli obiettivo/i secondo la descrizione del progetto

Ponderazione
La ponderazione della valutazione formale del lavoro di progetto (Parte d'esame 4) è compresa tra il 20% e il 25%.

Allegato 10 Valutazione dell'attestazione delle conoscenze specialistiche

Cognome/nome ……..

Data, ora ……..

CONOSCENZE SPECIALISTICHE

A Cura dei rapporti con la clientela

B Gestione dell'azienda

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

Il punteggio massimo corrisponde a 100 punti. L'esame viene opportunamente ripartito tra i vari settori operativi di competenza (Allegato 11). 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% - 9%		0	fino a	9.5	punti	=	nota 1	non superato
10% - 19%		10	fino a	19.5	punti	=	nota 1.5	non superato
20% - 29%		20	fino a	29.5	punti	=	nota 2	non superato
30% - 39%		30	fino a	39.5	punti	=	nota 2.5	non superato
40% - 49%		40	fino a	49.5	punti	=	nota 3	non superato
50% - 59%	=	50	fino a	59.5	punti	=	nota 3.5	non superato
60% - 68%	=	60	fino a	68.5	punti	=	nota 4	superato
69% - 77%	=	69	fino a	77.5	punti	=	nota 4.5	superato
78% - 86%	=	78	fino a	86.5	punti	=	nota 5	superato
87% - 95%	=	87	fino a	95.5	punti	=	nota 5.5	superato
96 % - 100%	=	96	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

	Settore operativo di competenza		Competenze operative professionali								
A	**Cura dei rapporti con la clientela**		A1 – Conoscenza dei potenziali gruppi 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'idonea 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 della tecnologia per le acque di balneazione e degli impianti tecnici	F5 - Conoscenza dei principi e criteri di corretta costruzione di un impianto	F6 - Assicurazione di una gestione aziendale ecologica			
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 voti 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**
A1 – Conoscenza dei potenziali gruppi 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	Uno specialista stabilimenti balneari con attestato professionale federale APF è in grado di: 1. Creare idonee strutture 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.
Definizione tematica dettagliata attraverso i contenuti	
Tecniche di comunicazione Feedback Diversità culturali Molestie sessuali Gestione di crisi Tecniche di comunicazione Concetto aziendale Marketing/pubblicità Diritti e doveri Gestione dell'occupazione Animazione/eventi	
Competenze personali	
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	

Allegato 11B

Profilo di qualificazione per settore operativo di competenza
Specialista stabilimenti balneari con attestato professionale federale APF

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 tecnologia per le acque di balneazione e impianti tecnici, 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 B - 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: 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	
Tecniche di comunicazione Formazione di team Feedback Diversità culturali Direzione Gestione di crisi Strumenti manageriali 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	

Allegato 11C

Profilo di qualificazione per settore operativo di competenza
Specialista stabilimenti balneari con attestato professionale federale APF

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 C - 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**
C1 - Analisi e interpretazione di indicatori rilevanti per l'azienda C2 - Redazione, analisi e interpretazione di concetti aziendali C3 - Ideazione e attuazione di un'idonea 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	Uno specialista stabilimenti balneari con attestato professionale federale APF è in grado di: 1. Ideare, interpretare e mettere in pratica concetti aziendali in forma idonea. 2. Ideare, interpretare e mettere in pratica un'idonea gestione dell'occupazione sulla base di un concetto aziendale preesistente. 3. Ideare, interpretare e mettere in pratica un concetto nel campo dell'animazione e degli eventi 4. Ideare, interpretare e mettere in pratica un concetto nel campo del marketing e della pubblicità. 5. Ideare, interpretare e mettere in pratica un concetto nel campo dell'assicurazione della qualità. 6. Identificare, analizzare e interpretare gli indicatori chiave rilevanti per l'azienda e, se necessario, adottare idonei provvedimenti.
Definizione tematica dettagliata attraverso i contenuti	
Monitoraggio/ottimizzazione dell'azienda Impiantistica, inclusa manutenzione preventiva Indicatori aziendali — Marketing/pubblicità Assicurazione della qualità — Gestione dell'occupazione Concetto aziendale — Animazione/eventi	
Competenze personali	
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	

Allegato 11D

Profilo di qualificazione per settore operativo di competenza
Specialista stabilimenti balneari con attestato professionale federale APF

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 D - 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	
Tecniche di comunicazione Formazione di team Feedback Diversità culturali	Direzione Gestone di crisi Strumenti manageriali 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	

Allegato 11E

Profilo di qualificazione per settore operativo di competenza
Specialista stabilimenti balneari con attestato professionale federale APF

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**
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	Uno specialista stabilimenti balneari con attestato professionale federale APF è in grado di: 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.
Definizione tematica dettagliata attraverso i contenuti	
Sicurezza sul lavoro/tutela della salute (CFSL) Perito igba — Ambiente Prevenzione della salute — Diritti e doveri Fondamenti giuridici — Diritto del lavoro	
Competenze personali	
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	

Allegato 11F

Profilo di qualificazione per settore operativo di competenza
Specialista stabilimenti balneari con attestato professionale federale APF

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 per le acque di balneazione e impianti tecnici, 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

Settore operativo di competenza - F

Competenze operative professionali	**Criteri prestazionali**
F1 - Analisi, redazione e attuazione di concetti di igiene F2 - Conoscenza dei livelli di procedure rilevanti nella tecnologia per le acque di balneazione F3 - Attuazione di una manutenzione preventiva di edifici, impianti e apparecchi F4 - Monitoraggio e ottimizzazione della tecnologia per le acque di balneazione e degli impianti tecnici F5 - Conoscenza dei principi e criteri di corretta costruzione di un impianto F6 - Assicurazione di una gestione aziendale ecologica	Uno specialista stabilimenti balneari con attestato professionale federale APF è in grado di: 1. Ideare, interpretare e mettere in pratica un concetto di igiene in forma idonea. 2. Citare i vantaggi e gli svantaggi dei vari livelli procedurali nella tecnologia per le acque di balneazione e metterli in pratica. 3. Garantire un funzionamento a regola d'arte della tecnologia per le acque di balneazione e degli impianti tecnici nel rispetto dei requisiti economici ed ecologici generali. 4. Interpretare correttamente le anomalie di funzionamento della tecnologia per le acque di balneazione e degli impianti tecnici e adottare idonei provvedimenti. 5. Ideare, interpretare e mettere in pratica un concetto per la manutenzione sistematica e conservativa di edifici, ambiente circostante, impianti e apparecchi in forma idonea. 6. Nei progetti edili pianificati (nuova edificazione, risanamento, riassetto) sensibilizzare il team di progetto riguardo alle esigenze aziendali specifiche del settore.
Definizione tematica dettagliata attraverso i contenuti	
Sicurezza sul lavoro/tutela della salute (CFSL) Livelli procedurali Trattamento biologico delle acque Disinfezione Concetto di igiene Monitoraggio/ottimizzazione dell'azienda Fondamenti giuridici Impiantistica Ambiente Indicatori aziendali Assicurazione della qualità Concetto aziendale	
Competenze personali	
I1 - Approccio globale e multidisciplinare I2 - Mentalità analitica e progettuale I3 - Autonomia I6 - Comportamento manageriale chiaro e affidabile I7 - Capacità di fissare priorità I9 - Responsabilità ecologica	

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**
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)	Uno specialista stabilimenti balneari con attestato professionale federale APF è in grado di: 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).
Definizione tematica dettagliata attraverso i contenuti	
Diritti e doveri Direzione Perito igba Assicurazione della qualità Impiantistica	Formazione di team Sicurezza sul lavoro/tutela della salute (CFSL) Monitoraggio/ottimizzazione dell'azienda Concetto aziendale Manutenzione di edifici/macchinari
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 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**
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	Uno specialista stabilimenti balneari con attestato professionale federale APF è in grado di: 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).
Definizione tematica dettagliata attraverso i contenuti	
Livelli procedurali Trattamento biologico delle acque Concetto di igiene Monitoraggio/ottimizzazione dell'azienda Fondamenti giuridici Impiantistica Ambiente Indicatori aziendali Assicurazione della qualità Concetto aziendale	
Competenze personali	
I1 - Approccio globale e multidisciplinare I2 - Mentalità analitica e progettuale I3 - Autonomia I6 - Comportamento manageriale chiaro e affidabile I7 - Capacità di fissare priorità I9 - Responsabilità ecologica	