

## **Obiettivi finali**

# **Igiene sociale nel settore della ristorazione e dello spaccio di alcolici**

**Data di inizio: 19 maggio 2020**

## Obiettivi finali di Igiene sociale nel settore della ristorazione e dello spaccio di alcolici

Quando negli obiettivi finali si parla di 'legislazione sull'igiene sociale' si fa riferimento alla legislazione attualmente in vigore.

<b>Obiettivo finale 1: Igiene sociale</b>	
<b>Requisiti d'esame</b>	
1.1	Il candidato conosce la legge sulle bevande e sulla ristorazione e altre normative relative alle bevande alcoliche e ha un'infarinatura del concetto di igiene sociale.
1.2	Il candidato conosce e comprende il significato di igiene sociale e sa cosa si intende per comportamento sociale.
1.3	Il candidato conosce i requisiti imposti ai responsabili dalla legge sulle bevande e sulla ristorazione, nello specifico: <ul style="list-style-type: none"> <li>• cosa si intende per responsabile;</li> <li>• le normative di legge applicabili a un responsabile.</li> </ul>
1.4	Il candidato conosce i requisiti imposti ai responsabili dagli articoli 1 e 2 del Decreto sulle conoscenze e la comprensione del tema Igiene sociale nel settore delle bevande e della ristorazione.
1.5	Il candidato conosce i diversi gruppi target presenti sul mercato e le caratteristiche comportamentali di tali gruppi target ed è in grado di individuare servizi mirati a un gruppo target specifico.
1.6	Il candidato conosce e comprende i diversi modelli aziendali e strutture di accoglienza e il loro potenziale impatto sull'attrazione così come sull'esclusione di determinati gruppi target.
1.7	Il candidato conosce i metodi di implementazione di una prassi di igiene sociale e comprende come ciò possa essere realizzato.
1.8	Il candidato conosce gli articoli di legge rilevanti della legge sulle condizioni lavorative, nello specifico in materia di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• sicurezza, salute e benessere;</li> <li>• informazioni, istruzioni, supervisione e comunicazione interna.</li> </ul> <p>Il candidato comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• come implementare le informazioni e le istruzioni;</li> <li>• come garantire il rispetto delle istruzioni;</li> <li>• come eseguire la comunicazione interna;</li> <li>• la responsabilità richiesta ai dipendenti e ai datori di lavori dalla legge sulle condizioni lavorative.</li> </ul>
1.9	Il candidato è in grado di fornire una descrizione del mercato di negozi di liquori/commercio di vino e dei rivenditori attivi in questo mercato. Il candidato deve essere in grado di riconoscere i modelli aziendali seguenti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• catene di negozi di liquori;</li> <li>• negozi di liquori indipendenti/affiliato;</li> <li>• commercio di generi alimentari;</li> <li>• negozi specializzati in superalcolici/birra/vino.</li> </ul>

<b>Obiettivo finale 2: Regole di comportamento</b>	
<b>Requisiti d'esame</b>	
2.1	Il candidato è in grado di stilare disposizioni e principi guida.
2.2	Il candidato conosce e comprende l'applicazione di disposizioni e principi guida (giuridici), nello specifico in materia di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• controllo;</li> <li>• correzione;</li> <li>• sanzione.</li> </ul>
2.3	Il candidato conosce i temi relativi al servizio di sicurezza alla porta e i criteri di selezione consentiti legalmente.
2.4	Il candidato conosce e comprende il significato di collaborazione efficace con terze parti, come ad esempio il municipio, la polizia, i colleghi imprenditori e le autorità responsabili nell'ambito della legge sulle bevande e sulla ristorazione.
2.5	Il candidato conosce e comprende i temi relativi alla prevenzione e la gestione della violazione di domicilio.
2.6	Il candidato conosce e comprende i temi relativi alla prevenzione e la gestione dei casi di discriminazione.

<b>Obiettivo finale 3: Comunicazione orale</b>	
<b>Requisiti d'esame</b>	
3.1	Il candidato conosce le diverse parti che compongono la teoria della comunicazione, nello specifico: <ul style="list-style-type: none"> <li>• lo scambio di informazioni;</li> <li>• il contenuto e la correlazione;</li> <li>• il contatto.</li> </ul>
3.2	Il candidato comprende il processo di comunicazione ed è in grado di riconoscere gli influssi positivi e negativi del processo di comunicazione.
3.3	Il candidato comprende gli effetti di un servizio per gli ospiti valido o carente.
3.4	Il candidato sa come collaborare con i colleghi in caso di (gravi) conflitti con gli ospiti, nello specifico: <ul style="list-style-type: none"> <li>• la richiesta di assistenza;</li> <li>• la presa in carico;</li> <li>• la divisione delle parti.</li> </ul>
3.5	Il candidato comprende quando e come implementare la collaborazione con i colleghi in caso di (gravi) conflitti con gli ospiti.

<b>Obiettivo finale 4: Comportamento a rischio durante l'applicazione delle norme</b>	
<b>Requisiti d'esame</b>	
4.1	Il candidato conosce le diverse tipologie di comportamenti a rischio da parte degli ospiti, nello specifico: <ul style="list-style-type: none"> <li>• comportamento antagonistico;</li> <li>• aggressione e violenza;</li> <li>• comportamento di gruppo;</li> <li>• criminalità.</li> </ul>
4.2	Il candidato comprende le diverse cause del comportamento a rischio e il miglior modo per affrontare tale situazione.

<b>Obiettivo finale 5: Modello di conversazione</b>	
<b>Requisiti d'esame</b>	
5.1	Il candidato conosce e comprende l'applicazione del modello di conversazione 'Rifiuto della vendita'.
5.2	Il candidato conosce e comprende l'applicazione del modello di conversazione 'Infrazione chiara'.
5.3	Il candidato conosce e comprende l'applicazione del modello di conversazione 'Infrazione velata'.
5.4	Il candidato conosce e comprende l'applicazione del modello di conversazione 'Aggressione e violenza'.
5.5	Il candidato conosce e comprende l'applicazione del modello di conversazione 'Gestione dei reclami'.

<b>Obiettivo finale 6: Alcol</b>	
<b>Requisiti d'esame</b>	
6.1	Il candidato conosce i temi relativi all'alcol, nello specifico: <ul style="list-style-type: none"> <li>• le informazioni sull'alcol (la sostanza);</li> <li>• il tasso alcolemico nel sangue;</li> <li>• gli effetti dell'alcol su corpo e mente;</li> <li>• il consumo di alcol responsabile;</li> <li>• l'abuso di bevande alcoliche;</li> <li>• la legge sulle bevande e sulla ristorazione;</li> <li>• le disposizioni del Codice della strada;</li> <li>• il Codice penale;</li> <li>• il consumo di alcol in combinazione con droghe o farmaci;</li> <li>• il Codice relativo alle bevande alcoliche.</li> </ul>

6.2	Il candidato conosce i metodi per incentivare il consumo responsabile di bevande alcoliche e per prevenire o ridurre l'abuso di tali bevande.
6.3	Il candidato comprende come applicare in modo efficace la legge sulle bevande e sulla ristorazione.

<b>Obiettivo finale 7: Sostanze stupefacenti</b>	
<b>Requisiti d'esame</b>	
7.1	Il candidato conosce i temi relativi alle sostanze stupefacenti, nello specifico: <ul style="list-style-type: none"> <li>• le informazioni sulle droghe leggere e su diversi tipi di droghe pesanti (la sostanza) e gli effetti delle droghe su corpo e mente;</li> <li>• i metodi di somministrazione delle sostanze stupefacenti;</li> <li>• la Legge sugli stupefacenti e la politica di tolleranza.</li> </ul>
7.2	Il candidato comprende i metodi di prevenzione del consumo e del commercio di sostanze stupefacenti.
7.3	Il candidato comprende come applicare in modo efficace la legge sugli stupefacenti.

<b>Obiettivo finale 8: Tabacco</b>	
<b>Requisiti d'esame</b>	
8.1	Il candidato conosce i temi relativi al tabacco, nello specifico: <ul style="list-style-type: none"> <li>• le informazioni sul tabacco (la sostanza) e gli effetti del tabacco su corpo e mente;</li> <li>• la legge sul tabacco e le regole sul fumo.</li> </ul>
8.2	Il candidato comprende come applicare in modo efficace la legge sul tabacco.

<b>Obiettivo finale 9: Gioco d'azzardo</b>	
<b>Requisiti d'esame</b>	
9.1	Il candidato conosce i temi relativi al gioco d'azzardo, nello specifico: <ul style="list-style-type: none"> <li>• le informazioni sugli apparecchi AWP e gli effetti del gioco d'azzardo patologico su corpo e mente;</li> <li>• la legge sul gioco d'azzardo.</li> </ul>
9.2	Il candidato comprende come riconoscere e trattare le persone dedite in modo problematico al gioco d'azzardo.
9.3	Il candidato comprende come applicare in modo efficace la legge sul gioco d'azzardo.

<b>Obiettivo finale 10: Dispositivi di sicurezza</b>	
<b>Requisiti d'esame</b>	
10.1	Il candidato conosce i requisiti di costruzione previsti per le imprese del settore della ristorazione, nello specifico: <ul style="list-style-type: none"> <li>• la superficie;</li> <li>• l'altezza dei locali;</li> <li>• i dispositivi di aerazione e i servizi igienici.</li> </ul>
10.2	Il candidato conosce la necessità di installazioni negli spazi aziendali, nello specifico: <ul style="list-style-type: none"> <li>• la trasparenza;</li> <li>• l'illuminazione.</li> </ul>
10.3	Il candidato comprende come utilizzare correttamente le installazioni negli spazi aziendali.
10.4	Il candidato conosce i requisiti stabiliti per le installazioni tecniche nelle imprese del settore della ristorazione, nello specifico: <ul style="list-style-type: none"> <li>• casseforti;</li> <li>• sistemi di telecamere;</li> <li>• sistemi di allarme;</li> <li>• sistemi di controllo.</li> </ul>
10.5	Il candidato comprende come utilizzare correttamente le installazioni tecniche.
10.6	Il candidato conosce i temi relativi alla sicurezza antincendio, nello specifico: <ul style="list-style-type: none"> <li>• una licenza edilizia;</li> <li>• l'insorgenza di un incendio e le relative cause;</li> <li>• l'obbligo e il dovere di assistenza aziendale.</li> </ul>
10.7	Il candidato comprende il significato di corretta attivazione dell'allarme antincendio e di applicazione dei controlli antincendio.
10.8	Il candidato comprende il corretto impiego di servizi personali per la sorveglianza e il controllo della sicurezza, nello specifico: <ul style="list-style-type: none"> <li>• le guardie notturne;</li> <li>• le guardie delle imprese di ristorazione.</li> </ul>