



schweizerischer verband für **facility management** und **maintenance** ■  
association suisse du **facility management** et de la **maintenance** ■  
associazione svizzera di **facility management** e di **maintenance** ■  
swiss association of **facility management** and **maintenance** ■

Programma quadro d'insegnamento  
per cicli d'insegnamento di scuole specializzate superiori

## **Responsabile di facility management**

col titolo protetto

**responsabile di facility management diplomata SSS**  
**responsabile di facility management diplomato SSS**

# Indice dei contenuti

1	Introduzione .....	2
1.1	Organo responsabile .....	2
1.2	Basi.....	2
2	Titolo professionale, profilo professionale e competenze da acquisire.....	3
2.1	Titolo professionale .....	3
2.2	Profilo professionale.....	4
2.3	Processi lavorativi, competenze e livello richiesto .....	5
2.3.1	PL 1 Garanzia della fornitura costante di servizi.....	6
2.3.2	PL 2 Ottimizzazione, evoluzione e modifica dei servizi.....	6
2.3.3	PL 3 Acquisto di materiali e servizi .....	7
2.3.4	PL 4 Garanzia delle attività amministrative.....	7
2.3.5	PL 5 Valutazione del fabbisogno di personale e pianificazione dell'impiego di personale .....	8
2.3.6	PL 6 Direzione di dipendenti.....	9
2.3.7	PL 7 Garanzia della comunicazione interna .....	9
2.3.8	PL 8 Strutturazione, documentazione ed evoluzione organizzativa settoriale ..	10
2.3.9	PL 9 Rappresentanza del settore in gruppi di lavoro superiori e rappresentanza dell'azienda all'esterno .....	10
2.3.10	PL 10 Riflessione su ruoli / funzioni / mansioni personali .....	11
2.3.11	Panoramica delle competenze .....	13
3	Forme di offerta e suddivisione delle ore d'insegnamento .....	16
4	Coordinazione di componenti formative didattiche e pratiche .....	18
4.1	Concetto di formazione .....	18
4.2	Formazione pratica .....	19
4.3	Standard internazionali.....	19
5	Condizioni di ammissione e imputabilità dei servizi formativi .....	20
6	Procedura di qualificazione .....	21
6.1	Linee generali.....	21
6.2	Regolamento di promozione e esame per l'ottenimento del diploma .....	21
6.2.1	Regolamento di promozione.....	21
6.2.2	Procedura di qualificazione finale .....	21
7	Disposizioni conclusive .....	22
7.1	Verifica del piano quadro di studi.....	22
7.2	Annullamento del piano quadro di studi precedente .....	22
7.3	Disposizioni transitorie .....	22

# **1 Introduzione**

## **1.1 Organo responsabile**

La responsabile del presente piano quadro d'insegnamento è fmpro, associazione svizzera per facility management e maintenance

## **1.2 Basi**

- Legge federale sulla formazione professionale del 13 dicembre 2002 (LFPr, RS 412.10)
- Ordinanza sulla formazione professionale del 19 novembre 2003 (OFPr, RS 412.101)
- Ordinanza del DEFR dell'11 settembre 2017 concernente le esigenze minime per il riconoscimento dei cicli di formazione e degli studi postdiploma delle scuole specializzate superiori (OERic-SSS, RS 412.101.61)
- Manuale di elaborazione e revisione di programmi quadro d'insegnamento per cicli di formazione e studi postdiploma di scuole specializzate superiori, SEFRI, versione settembre 2018

## **2 Titolo professionale, profilo professionale e competenze da acquisire**

### **2.1 Titolo professionale**

dipl. Betriebsleiterin in Facility Management HF  
dipl. Betriebsleiter in Facility Management HF

responsable d'exploitation en facility management diplômée ES.  
responsable d'exploitation en facility management diplômé ES.

responsabile di facility management diplomata SSS.  
responsabile di facility management diplomato SSS.

Titolo in inglese:

Facility Services Manager, Advanced Federal Diploma of Higher Education

## 2.2 Profilo professionale

I/Le responsabili di facility management diplomati/e SSS si assumono responsabilità specialistica e direttiva nell'ambito del facility management. Nell'ambito della gestione del personale selezionano i dipendenti, pianificano il loro impiego e sono responsabili dell'istruzione, del controllo, dello sviluppo e della qualificazione dei loro dipendenti. I compiti nell'ambito della direzione economico-aziendale e specialistica comprendono la pianificazione e l'organizzazione dei facility services (in particolare pulizia, fornitura di biancheria e gastronomia), la registrazione e l'ottimizzazione delle prestazioni, l'acquisto di merci e servizi, la preventivazione e il controllo del budget nonché la gestione della qualità e della sicurezza nel proprio settore. I loro compiti comprendono inoltre l'organizzazione e lo svolgimento di eventi, la gestione dei locali e la direzione di gruppi di lavoro interdisciplinari o la collaborazione con tali gruppi. I/Le responsabili di facility management diplomati/e SSS sviluppano idee e concetti e li concretizzano nell'ambito della strategia aziendale, considerando le condizioni economiche e sociali in costante mutazione.

I/Le responsabili di facility management diplomati/e SSS lavorano nelle istituzioni del settore sanitario e sociale (ad es. ospedali, istituzioni per anziani, bambini o persone con disabilità, servizi di assistenza e cura a domicilio, psichiatria, altre organizzazioni che offrono servizi sociali), nel settore alberghiero e nella ristorazione collettiva, nelle società di servizi (ad es. società di catering, lavanderie aziendali e industriali, imprese di pulizie) e in altre istituzioni che svolgono facility services per il settore pubblico e privato (ad es. SBB, poste, penitenziari, uffici federali).

In qualità di membri della direzione, i/le responsabili di facility management diplomati/e SSS collaborano con la direzione dell'istituzione e coi capireparto di altri settori, quali ad es. risorse umane, contabilità finanziaria, cura ed assistenza ma anche con clienti ed ospiti. Il loro compito è valutare le esigenze di vari portatori d'interesse interni ed esterni, contribuire alle interfacce di networking e sviluppare approcci e soluzioni.

I/Le responsabili di facility management diplomati/e SSS verificano costantemente il proprio settore e il proprio lavoro in termini di redditività, sostenibilità, possibilità di ottimizzazione e sviluppo e orientamento al cliente.

La struttura personale dei rami principali, tradizionalmente molto sfaccettata, rappresenta una sfida particolare: i/le responsabili di facility management diplomati/e SSS devono essere in grado di relazionarsi con le varie culture e lingue e coi livelli d'istruzione notevolmente diversi dei loro dipendenti.

La priorità è la direzione personale ed economico-aziendale dei services pulizia, fornitura di biancheria e gastronomia. A seconda del tipo e delle dimensioni aziendali, i/le responsabili di facility management diplomati/e SSS si occupano della direzione di vari services o si concentrano in un singolo ambito di specializzazione. A seconda dell'azienda è anche possibile assumersi la responsabilità di altri facility services, quali ad es. servizi tecnici, amministrazione immobiliare, giardinaggio, servizi logistici interni ed esterni o ricezione.

In futuro, l'agilità e la digitalizzazione acquisiranno ancora più importanza nell'ambito professionale dei/delle responsabili di facility management SSS. A causa delle circostanze in continua mutazione, è necessario reagire tempestivamente alle esigenze dei clienti e del mercato, nonché migliorare ed evolvere costantemente le offerte e i processi, tenendo presente i requisiti di redditività e qualità. Incentivare la collaborazione tra i vari portatori d'interesse diverrà ancora più importante.

### **2.3 Processi lavorativi, competenze e livello richiesto**

Dall'ambito di attività e dal contesto derivano dieci processi lavorativi (PL 1-10), che descrivono le varie mansioni dei/delle responsabili di facility management diplomati/e SSS.

Vengono elencate le competenze fondamentali di ciascun processo lavorativo.

I/Le responsabili di facility management diplomati/e SSS si occupano principalmente della direzione personale ed economico-aziendale dei services pulizia, fornitura di biancheria e gastronomia. Di seguito descriviamo quindi cosa comprendono tali settori di specializzazione.

Il settore di specializzazione "pulizia" comprende pulizia e manutenzione di qualsiasi locale: pulizia di manutenzione e speciale (pulizia di base, dell'edificio, della facciate, esterna, interventi di disinfezione ecc.), smaltimento e acquisto e manutenzione di mobili, macchine e materiali per la pulizia nonché mansioni amministrative ed organizzative relative a tali attività.

Il settore di specializzazione "fornitura di biancheria" comprende la sanificazione e la cura di tessuti, nonché l'acquisto e la manutenzione di tessuti, macchine e materiali per la biancheria così come mansioni amministrative ed organizzative relative a tali attività.

Il settore di specializzazione "gastronomia" comprende la fornitura di servizi gastronomici ai pazienti e dipendenti di ospedali, residenti di ospizi o residenze per anziani, degli ospiti di ristoranti per il personale o centri di formazione e in altre istituzioni, nonché mansioni amministrative ed organizzative relative a tali attività.

Altre mansioni importanti, oltre a tali priorità, sono la valutazione delle esigenze di vari portatori d'interesse, il networking di vari portatori d'interesse nelle interfacce e la direzione, ad es., di progetti interdisciplinari o la collaborazione con tali gruppi (cfr. 2.2). A tale scopo sono fondamentali soprattutto nozioni basilari di facility management tecnico e di amministrazione immobiliare, che consentano di comprendere e formulare le esigenze.

Vengono infine elencate alcune capacità e nozioni fondamentali per tali competenze.

Il presente programma quadro d'insegnamento distingue tra competenze e risorse. Per competenza si intende il comportamento che consente ai/delle responsabili di facility management diplomati/e SSS di svolgere efficacemente una mansione. Agire efficacemente presuppone risorse a disposizione nella situazione concreta. Le risorse sono capacità e nozioni.

La descrizione delle competenze evidenzia il livello richiesto: la complessità delle mansioni e l'imprevedibilità delle situazioni, così come il relativo livello di responsabilità ed autonomia indicano il livello richiesto.

### **2.3.1 PL 1 Garanzia della fornitura costante di servizi**

I/Le responsabili di facility management SSS si occupano del corretto svolgimento dei facility services e del rispetto dei severi requisiti di qualità, puntualità, redditività e orientamento al cliente.

Il processo di controllo dei servizi richiede un elevato livello di coordinazione, capacità decisionale e di affermazione, orientamento al cliente e consapevolezza in termini di qualità; tali processi devono essere svolti in autonomia, considerando i requisiti qualitativi e la disponibilità di superfici/impianti, spesso influenzati da budget e tempo limitati.

#### **Competenze**

- 2.3.1.1 I/Le responsabili di facility management SSS valutano ed analizzano i servizi necessari.
- 2.3.1.2 Pianificano soluzioni personalizzate compatibili.
- 2.3.1.3 Spiegano e delegano lo svolgimento dei servizi necessari.
- 2.3.1.4 Controllano i processi e li adattano alle nuove situazioni, se necessario.

#### **Risorse**

- Nozioni approfondite di direzione dei dipendenti e di economia aziendale.
- Conoscenza dei metodi per la considerazione, l'analisi e l'organizzazione di processi lavorativi complessi.
- Nozioni di formazione e istruzione dei dipendenti.
- Nozioni approfondite di ecologia, sostenibilità, sicurezza sul lavoro, gestione della qualità e dei progetti.
- Nozioni specifiche approfondite di pulizia, fornitura di biancheria e gastronomia.
- Nozioni basilari di amministrazione tecnica dell'edificio e immobiliare.
- Capacità di agire professionalmente in modo autonomo e responsabile.
- Nozioni di valutazione a lungo termine di soluzioni economicamente ottimali

### **2.3.2 PL 2 Ottimizzazione, evoluzione e modifica dei servizi**

I/Le responsabili di facility management SSS si occupano della cura, dell'ottimizzazione e dell'evoluzione dei servizi forniti sulla base delle esigenze dei clienti e degli sviluppi tecnologici o economici.

L'ottimizzazione, l'evoluzione e la modifica dei servizi richiede una mentalità articolata ed un'individuazione precoce di mutamenti, opportunità o conflitti. Ciò viene svolto in autonomia o in coordinazione con superiori e/o clienti.

#### **Competenze**

- 2.3.2.1 I/Le responsabili di facility management SSS valutano i facility services offerti.
- 2.3.2.2 Osservano il mercato e si informano sui nuovi sviluppi.
- 2.3.2.3 Sviluppano servizi migliori.
- 2.3.2.4 Offrono attivamente nuovi servizi migliori.
- 2.3.2.5 Pianificano, organizzano e svolgono attività e manifestazioni particolari.

#### **Risorse**

- Nozioni specifiche approfondite di pulizia, fornitura di biancheria e gastronomia.
- Nozioni basilari di amministrazione tecnica dell'edificio e immobiliare.
- Capacità di analizzare le tendenze e gli sviluppi del settore e di individuare le nuove offerte di servizi che ne risultano.
- Nozioni di change management, pianificazione e preventivazione, calcolo dei costi, calcolo degli investimenti, ecologia / sostenibilità, gestione della qualità e dei progetti.
- Conoscenza degli strumenti informatici settoriali specifici.
- Abile impiego di metodi di marketing e tecniche di presentazione.
- Capacità di sviluppo di risorse e di progettazione ambientale.
- Capacità di cooperazione e di gestione delle critiche e dei conflitti.

### **2.3.3 PL 3 Acquisto di materiali e servizi**

I/Le responsabili di facility management SSS si occupano dell'acquisto di materiali e servizi. Garantiscono i processi logistici (acquisto, magazzinaggio, distribuzione, riciclaggio, smaltimento) e ne redigono i necessari rendiconti dei costi e dei ricavati.

Il processo di acquisto di materiali e servizi deve essere svolto in autonomia e richiede organizzazione, pianificazione, mentalità economica ed articolata. L'individuazione delle tendenze è un requisito importante per agire in modo lungimirante ed efficace.

#### **Competenze**

2.3.3.1 I/Le responsabili di facility management SSS valutano i materiali e i servizi necessari.

2.3.3.2 Si informano sui nuovi sviluppi e mercati.

2.3.3.3 Richiedono offerte per materiali e servizi e le analizzano sistematicamente.

2.3.3.4 Svolgono trattative coi fornitori.

2.3.3.5 Creano basi decisionali e domande d'acquisto sulla base di criteri tecnici ed economico-aziendali, ecologici e sostenibili o decidono in autonomia.

2.3.3.6 Acquistano materiali e servizi.

2.3.3.7 Controllano le consegne e i servizi nell'ambito del concetto di qualità aziendale.

#### **Risorse**

- Impiego mirato di moderni metodi di valutazione dei fornitori, delle note spese e del conto economico, del controllo del budget, della gestione della qualità e dell'analisi tecnica.
- Padronanza delle tecniche di dialettica e trattativa.
- Capacità di instaurare e sfruttare relazioni e ruoli professionali adeguati alla situazione e all'incarico.
- Nozioni approfondite di pulizia, fornitura di biancheria e gastronomia.
- Nozioni basilari di amministrazione tecnica dell'edificio e immobiliare.

### **2.3.4 PL 4 Garanzia delle attività amministrative**

I/Le responsabili di facility management SSS si occupano del puntuale e corretto svolgimento delle attività di documentazione scritta, quali preventivazione, controllo del budget, inventariazione, offertazione, controllo delle fatture, amministrazione e manutenzione immobiliare, controllo dell'orario di lavoro e corrispondenza settoriale.

La garanzia delle attività amministrative è un processo di supporto interno che richiede molta coordinazione, precisione ed affidabilità; deve essere svolto in autonomia.



## **Competenze**

- 2.3.4.1 I/Le responsabili di facility management SSS curano la corrispondenza settoriale con clienti e committenti, fornitori, organi ufficiali, dipendenti ecc.
- 2.3.4.2 Redigono fatture per servizi svolti o forniscono i dati per la fatturazione.
- 2.3.4.3 Controllano gli orari di lavoro dichiarati, le fatture e altri documenti necessari all'amministrazione dei salari o alla contabilità aziendale.
- 2.3.4.4 Elaborano e gestiscono budget settoriali.
- 2.3.4.5 Redigono e controllano i piani di manutenzione.
- 2.3.4.6 Compilano statistiche e relazioni.

## **Risorse**

- Nozioni di informatica, contabilità, diritto.
- Conoscenza di strumenti informatici settoriali specifici, programmi logistici, sistemi di gestione delle risorse umane.
- Competenze linguistiche approfondite nella relativa lingua nazionale.
- Capacità di cooperazione e di gestione delle critiche e dei conflitti.
- Capacità pianificazione, delega, attuazione, controllo e garanzia della qualità degli incarichi e dei progetti.

## **2.3.5 PL 5 Valutazione del fabbisogno di personale e pianificazione dell'impiego di personale**

I/Le responsabili di facility management SSS valutano il fabbisogno ottimale di personale. Selezionano e assumono dipendenti, li inseriscono, pianificano l'impiego regolare e spontaneo di personale e gestiscono le risorse umane.

Il processo di pianificazione del fabbisogno di personale (valutazione, selezione, inserimento, qualificazione, dimissioni) viene svolto autonomamente, in linea con le norme aziendali. Il processo di pianificazione dell'impiego di personale richiede molta coordinazione coi clienti nonché capacità decisionale e di affermazione. Deve essere svolto autonomamente ed è influenzato dai rapidi mutamenti degli scenari d'azione.

## **Competenze**

- 2.3.5.1 I/Le responsabili di facility management SSS strutturano i propri settori e definiscono mansioni, competenze e sfere di responsabilità dei propri dipendenti.
- 2.3.5.2 Stabiliscono quanti dipendenti siano necessari per lo svolgimento delle singole mansioni settoriali (fabbisogno quantitativo di personale) e quali qualificazioni debbano possedere tali dipendenti (fabbisogno qualitativo di personale).
- 2.3.5.3 Ricercano dipendenti adeguati, svolgono colloqui di assunzione e inseriscono nuovi dipendenti.
- 2.3.5.4 Pianificano l'impiego di personale per attività regolari ma anche per situazioni straordinarie.
- 2.3.5.5 Avviano i provvedimenti necessari in caso di dimissioni del personale.

## **Risorse**

- Nozioni basilari di economia aziendale, quali organizzazione strutturale e processuale, human resources management (amministrazione di personale, selezione di personale, formazione).
- Nozioni basilari di diritto del lavoro e previdenza sociale (incl. CCL).
- Nozioni di ergonomia, promozione della salute e sicurezza sul lavoro.
- Nozioni basilari di sociologia/psicologia della direzione dei dipendenti.
- Impiego dei principi di cultura aziendale, gestione della qualità e della sicurezza, comportamento direttivo e comunicazione.
- Capacità di impiegare metodi adeguati derivanti dalla teoria e dalla pratica.
- Capacità di collaborare con altri specialisti.
- Capacità di instaurare relazioni e ruoli professionali adeguati alla situazione e all'incarico.

- Conoscenza della sistematicità formativa, dei quadri professionali e delle competenze operative del proprio ambito lavorativo.

### **2.3.6 PL 6 Direzione di dipendenti**

I/Le responsabili di facility management SSS inseriscono i dipendenti, li formano, li assistono e li affiancano durante il loro sviluppo professionale. Adottano e mantengono provvedimenti di qualificazione e sviluppo del personale. Le priorità sono la direzione, l'accordo sugli obiettivi, il controllo, la qualificazione, la promozione, l'istruzione e il perfezionamento dei dipendenti nonché la formazioni degli apprendisti, sempre nel rispetto della diversità dei dipendenti.

I/Le responsabili di facility management SSS pianificano e attuano autonomamente le misure di qualificazione e sviluppo del personale nel contesto del concetto di sviluppo del personale e della qualità aziendali.

#### **Competenze**

- 2.3.6.1 I/Le responsabili di facility management SSS incoraggiano i dipendenti mediante inserimento approfondito e formazione e perfezionamento mirati.
- 2.3.6.2 Svolgono colloqui periodici sul punto della situazione e di valutazione.
- 2.3.6.3 Affiancano gli apprendisti collaborando con altri partner coinvolti nella formazione (ad es. dipendenti adeguati, istituzioni di formazione professionale, organi ufficiali, rappresentanti legali degli apprendisti).
- 2.3.6.4 Nell'ambito del controlling analizzano le prestazioni e la qualità dei servizi forniti nonché l'utilizzo delle risorse a disposizione.

#### **Risorse**

- Nozioni approfondite di direzione dei dipendenti
- Nozioni di human resources management (sviluppo del personale, diritto del lavoro e diritto del personale aziendale) e di gestione della qualità.
- Nozioni basilari di sociologia/psicologia della direzione dei dipendenti (incl. diversità / gender).
- Conoscenza dei vari contesti culturali e sociali dei dipendenti.
- Impiego dei principi di comunicazione, comportamento direttivo e change management.
- Capacità di impiegare metodi adeguati derivanti dalla teoria e dalla pratica.
- Capacità di instaurare relazioni e ruoli professionali adeguati alla situazione e all'incarico.

### **2.3.7 PL 7 Garanzia della comunicazione interna**

I/Le responsabili di facility management SSS si occupano della fornitura e dell'inoltro puntuali di informazioni aziendali in base al destinatario.

La garanzia della comunicazione interna e la scelta di mezzi di comunicazione adeguati, tenendo presente la cerchia di destinatari molto diversificata, è una mansione direttiva molto complessa che richiede un'elevata competenza linguistica nonché coordinazione e responsabilità.

#### **Competenze**

- 2.3.7.1 I/Le responsabili di facility management SSS valutano le esigenze informative dei propri dipendenti e li informano puntualmente in base al destinatario.
- 2.3.7.2 Impiegano mezzi di comunicazione orali e mezzi informativi scritti o visivi, strutturati a seconda del destinatario e tenendo presente la diversità dei dipendenti (lingua straniera, differenze culturali, basso livello di qualificazione ecc.)

- 2.3.7.3
- 2.3.7.4 Convocano, dirigono e mettono a verbale le riunioni.
- 2.3.7.5 Comunicano con clienti interni.
- 2.3.7.6 Valutano ed elaborano le reazioni dei clienti. Rappresentano il proprio settore durante le riunioni e le manifestazioni interne ed esterne.
- 2.3.7.7 Informano esaurientemente i superiori secondo il concetto di comunicazione interno.
- 2.3.7.8 Contribuiscono attivamente alla condivisione di esperienze durante le riunioni.

#### **Risorse**

- Impiego dei principi di comunicazione e cultura aziendale.
- Selezione mirata e impiego di tecniche di presentazione a seconda del destinatario.
- Competenze linguistiche approfondite nella relativa lingua nazionale.
- Capacità di impiegare metodi adeguati derivanti dalla teoria e dalla pratica.
- Capacità di instaurare relazioni e ruoli professionali adeguati alla situazione e all'incarico.

### **2.3.8 PL 8 Strutturazione, documentazione ed evoluzione organizzativa settoriale**

I/Le responsabili di facility management SSS si occupano dell'aggiornamento, dell'applicabilità e della distribuzione adeguata di ausili organizzativi dell'organizzazione strutturale e processuale, della gestione della qualità e della sicurezza.

L'organizzativa del lavoro settoriale viene strutturata autonomamente nell'ambito delle direttive aziendali e funge da base di controllo della qualità, della sicurezza e dell'evoluzione dei servizi.

#### **Competenze**

- 2.3.8.1 I/Le responsabili di facility management SSS elaborano la necessaria documentazione di lavoro e gli strumenti di garanzia della qualità, in linea col sistema di qualità e sicurezza aziendale, tenendo presente le lingue straniere dei dipendenti.
- 2.3.8.2 Verificano costantemente l'aggiornamento della documentazione di lavoro e degli specifici strumenti di garanzia della qualità, rispettando le norme di sicurezza sul lavoro e in azienda e del sistema di qualità aziendale.
- 2.3.8.3
- 2.3.8.4 Affiancano i dipendenti nell'applicazione della documentazione di lavoro e degli strumenti di garanzia della qualità.
- 2.3.8.5 Controllano sistematicamente la corretta applicazione dei documenti e degli strumenti impiegati.
- 2.3.8.6 Considerano gli spunti dei dipendenti a riguardo.
- 2.3.8.7 Se necessario eseguono correzioni.

#### **Risorse**

- Nozioni specifiche approfondite di pulizia, fornitura di biancheria e gastronomia.
- Nozioni basilari di amministrazione tecnica dell'edificio e immobiliare.
- Nozioni basilari di economia aziendale, quali organizzazione strutturale e processuale e relativa documentazione.
- Nozioni di gestione della qualità, sicurezza sul lavoro e tutela della salute.
- Capacità di instaurare relazioni e ruoli professionali adeguati alla situazione e all'incarico.
- Capacità pianificazione, delega, attuazione, controllo e garanzia della qualità degli incarichi e dei progetti.

### **2.3.9 PL 9 Rappresentanza del settore in gruppi di lavoro superiori e rappresentanza dell'azienda all'esterno**

I/Le responsabili di facility management SSS rappresentano il proprio settore in gruppi di lavoro intraziendali e il proprio settore o la propria azienda all'esterno, presso potenziali clienti, in gruppi d'interesse, associazioni o commissioni, presso fornitori o partner commerciali.

La rappresentanza interna ed esterna del settore e/o dell'azienda richiede una mentalità articolata e un'individuazione precoce di mutamenti, opportunità e conflitti. La rappresentanza viene pianificata e attuata in coordinazione coi superiori, richiede diplomazia, capacità di affermazione e spigliatezza (competenze linguistiche, eloquenza).

### **Competenze**

- 2.3.9.1 I/Le responsabili di facility management SSS lavorano in gruppi di lavoro, progetto ed esperienza intraziendali ed esterni o li dirigono.
- 2.3.9.2 Forniscono stimoli, elaborano fonti informative interne ed esterne, creano principi decisionali e affiancano i processi e l'adozione di decisioni.
- 2.3.9.3 Dirigono o affiancano progetti fino alla realizzazione e analizzano i risultati.
- 2.3.9.4 Rappresentano gli interessi dell'azienda in occasione di manifestazioni informative, in associazioni o commissioni.
- 2.3.9.5 In caso di contatto con l'esterno svolgono occasionalmente mansioni di relazioni pubbliche e di marketing aziendale.
- 2.3.9.6 Curano la rete di contatti professionali con aziende partner e concorrenti.
- 2.3.9.7 Svolgono mansioni in associazioni professionali, commissioni specialistiche, istituzioni di formazione ecc.

### **Risorse**

- Approfondite competenze specialistiche e di leadership.
- Nozioni di project management e di change management.
- Padronanza delle tecniche di dialettica e trattativa.
- Impiego mirato di tecniche di presentazione.
- Capacità di collaborare con altri specialisti.
- Capacità di networking e di trasferimento delle conoscenze provenienti da altri settori.
- Capacità di cooperazione e di gestione delle critiche e dei conflitti.

### **2.3.10 PL 10 Riflessione su ruoli / funzioni / mansioni personali**

I/Le responsabili di facility management SSS riflettono sulla propria funzione, sulla propria situazione professionale e sul proprio ruolo e pianificano il perfezionamento della propria specializzazione e leadership. Il processo di auto-riflessione aiuta i dirigenti a riconoscere le proprie capacità in termini di funzione, mansioni e ruolo e sfruttarle in modo ottimale.

### **Competenze**

- 2.3.10.1 I/Le responsabili di facility management SSS riflettono regolarmente sul proprio ruolo di dirigenti, singolarmente o in gruppi di esperienza.
- 2.3.10.2 Individuano gli aggiornamenti e i perfezionamenti necessari e si informano sulle relative offerte. Pianificano le attività di aggiornamento e perfezionamento della propria specializzazione e leadership.
- 2.3.10.3 Chiariscono il tempo e le spese necessarie.
- 2.3.10.4 Garantiscono la condivisione nella quotidianità lavorativa.

**Risorse**

- Capacità di riflettere su sé stessi e sulla produttività personale.
- Capacità di instaurare attivamente relazioni e ruoli professionali.
- Nozioni basilari di psicologia e sociologia.
- Capacità di valutare e migliorare le proprie attività professionali.
- Capacità di individuare, analizzare e risolvere problemi in ambito professionale.

### 2.3.11 Panoramica delle competenze

Processi lavorativi ↓		Competenze operative professionali →						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Garanzia della fornitura costante di servizi / facility services	Valutazione e analisi dei servizi necessari	Pianificazione di prestazioni individuali, in linea coi servizi necessari nel FM	Delegazione dello svolgimento di facility services	Controllo dei processi e relativo adattamento alle nuove situazioni, se necessario			
2	Ottimizzazione, evoluzione e modifica dei servizi	Valutazione dei facility services offerti	Osservazione del mercato e informazione sui nuovi sviluppi	Sviluppo di servizi migliori	Offerta attiva di nuovi servizi migliori	Pianificazione, organizzazione e svolgimento di attività e manifestazioni particolari		
3	Acquisto di materiali e servizi	Valutazione della necessità di materiali e servizi	Raccolta di informazioni su nuovi sviluppi e mercati	Richiesta di offerte relative a materiali e servizi; valutazione sistematica	Svolgimento di trattative coi fornitori	Creazione di basi decisionali e domande d'acquisto sulla base di criteri tecnici ed economico-aziendali, ecologici e sostenibili	Decisione autonoma e acquisto di materiali e servizi	Controllo di consegne e servizi nell'ambito del concetto di qualità aziendale
4	Garanzia delle attività amministrative (ad es. preventivazione, inventariazione, offertazione, amministrazione e manutenzione immobiliare, amministrazione degli orari di lavoro e dei salari e corrispondenza settoriale)	Cura dell'eventuale corrispondenza con clienti e committenti, fornitori, organi ufficiali, dipendenti ecc.	Redazione di fatture per servizi svolti o fornitura di dati per la fatturazione.	Controllo degli orari lavorativi dichiarati, delle fatture e di altri documenti necessari all'amministrazione dei salari e alla contabilità aziendale	Elaborazione e gestione di budget settoriali	Redazione e controllo di piani di manutenzione	Compilazione di statistiche e relazioni	

Processi lavorativi ↓		Competenze operative professionali →						
		1	2	3	4	5	6	7
5	Valutazione del fabbisogno di personale e pianificazione dell'impiego di personale	Strutturazione settoriale nel facility management e definizione di mansioni, competenze e sfere di responsabilità dei dipendenti	Calcolo e determinazione del fabbisogno quantitativo e qualitativo di personale	Ricerca di nuovi dipendenti, svolgimento di colloqui di assunzione e inserimento di nuovi dipendenti	Pianificazione dell'impiego di personale per attività regolari ma anche per situazioni straordinarie	Avvio dei provvedimenti necessari in caso di dimissioni del personale		
6	Direzione dei dipendenti	Incoraggiamento dei dipendenti mediante inserimento approfondito e formazione e perfezionamento mirati	Svolgimento di colloqui periodici sul punto della situazione e di valutazione	Affiancamento degli apprendisti in collaborazione con altri partner coinvolti nella formazione	Verifica delle prestazioni e della qualità dei servizi forniti nell'ambito del controlling	Verifica dell'utilizzo delle risorse disponibili nell'ambito del controlling		
7	Garanzia della comunicazione interna	Valutazione delle esigenze informative dei propri dipendenti; informazione puntuale in base al destinatario.	Impiego di mezzi di comunicazione orali e mezzi informativi scritti o visivi, strutturati a seconda del destinatario (tenendo presente la diversità)	Convocazione, direzione e messa a verbale di riunioni	Comunicazione con clienti interni	Valutazione ed elaborazioni delle reazioni dei clienti. Rappresentanza del settore durante le manifestazioni e le riunioni interne ed esterne	Informazione dei superiori in base al concetto di comunicazione interno	Contributo attivo alla condivisione di esperienze durante le riunioni
8	Strutturazione, documentazione ed evoluzione organizzativa del settore facility management / facility services	Redazione di documentazione di lavoro e di strumenti di garanzia della qualità, in linea col sistema di qualità e sicurezza aziendale, incl. considerazione delle lingue straniere	Costante verifica dell'aggiornamento della documentazione di lavoro e dei documenti di garanzia della qualità specifici settoriali	Rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro e in azienda e del sistema di qualità aziendale	Affiancamento dei dipendenti nell'applicazione della documentazione di lavoro e degli strumenti di garanzia della qualità	Controllo sistematico della corretta applicazione dei documenti e degli strumenti impiegati	Considerazione degli spunti dei dipendenti	Se necessario esecuzione di correzioni

Processi lavorativi ↓		Competenze operative professionali →						
		1	2	3	4	5	6	7
9	Rappresentanza del settore in gruppi di lavoro superiori e rappresentanza dell'azienda all'esterno	Collaborazione o direzione in gruppi di lavoro, progetto ed esperienza intraziendali ed esterni	Stimolazione, elaborazione di fonti informative interne ed esterne, creazione di principi decisionali e affiancamento di processi di adozione di decisioni	Direzione o affiancamento di progetti fino alla realizzazione e analisi dei risultati	Rappresentanza degli interessi dell'azienda in occasione di manifestazioni informative, in associazioni o commissioni	Occasionali mansioni di relazioni pubbliche e di marketing aziendale	Cura della rete di contatti professionali con aziende partner e concorrenti	Svolgimento di mansioni in associazioni professionali, commissioni specialistiche, istituzioni di formazione e simili.
10	Riflessione su ruoli / funzioni / mansioni personali	Regolare riflessione sul proprio ruolo di dirigente, singolarmente o in gruppi di esperienza	Individuazione di aggiornamenti e perfezionamenti e pianificazione delle attività di perfezionamento sistematiche della propria specializzazione e leadership	Delucidazione del tempo e delle spese necessarie	Garanzia del trasferimento dei perfezionamenti nella quotidianità professionale			



### **3 Forme di offerta e suddivisione delle ore d'insegnamento**

Le scuole possono offrire formazioni full time o parallele all'attività lavorativa.

Gli studenti del ciclo d'insegnamento in responsabile di facility management SSS vengono selezionati da un lato tra persone in possesso di pertinenti attestati federali di capacità (AFC) d'impiegato/a d'economia domestica e impiegato/a d'economia alberghiera, dall'altro tra diplomati/e di altre formazioni professionali.

Il monte ore d'insegnamento è di almeno 5'400 ore d'insegnamento per studenti senza AFC pertinenti, di cui almeno 3'600 ore d'insegnamento devono svolgersi al di fuori delle componenti formative pratiche.

Il monte ore d'insegnamento ammonta ad almeno 3'600 ore d'insegnamento per studenti con AFC pertinenti, di cui almeno 2'880 ore d'insegnamento devono svolgersi al di fuori delle componenti formative pratiche.

Ai sensi dell'art. 42 dell'OFPr, le ore d'insegnamento comprendono le ore in presenza, il tempo medio dedicato allo studio in autonomia, lavori individuali o di gruppo, altre manifestazioni nell'ambito della relativa formazione, controlli d'apprendimento e procedure di qualificazione, l'esercitazione e l'attuazione pratica di quanto imparato e periodi di tirocinio affiancati.

Nel proprio piano d'insegnamento ogni scuola definisce la suddivisione temporale delle ore d'insegnamento. L'auto-apprendimento può essere individuale, affiancato o guidato (incl. e-learning).

La formazione pratica comprende l'attività lavorativa guidata e qualificata nell'azienda formativa. La sola attività lavorativa senza guida qualificata non verrà considerata.

Le scuole possono inserire contenuti prioritari ed approfondimenti per massimo 10% del monte ore d'insegnamento. Ciò deve comunque garantire l'orientamento generale del ciclo d'insegnamento e la mobilità intersettoriale dei diplomati sul mercato del lavoro.

La tabella seguente illustra la suddivisione delle ore d'insegnamento.

	Ore d'insegnamento	Parallelamente all'attività lavorativa	Full time	Parallelamente all'attività lavorativa	Full time
		Senza AFC pertinente	Senza AFC pertinente	Con AFC pertinente	Con AFC pertinente
Componenti formative didattiche	Lezione in presenza	1550 - 1800	1550 - 1800	1150 - 1400	1150 - 1400
	Auto-apprendimento (affiancato / non affiancato)	1200 - 1450	1200 - 1450	880 - 1130	880 - 1130
	Tesi	600	600	600	600
Componenti formative pratiche	Attività lavorativa affiancata pertinente (min. 50%)	Max. 1'800	---	Max. 720	---
	Tirocinio	---	Max. 1'800	---	Max. 720
	<b>Totale</b>	<b>5'400</b>	<b>5'400</b>	<b>3'600</b>	<b>3'600</b>

La lezione in presenza comprende tutte le attività nell'ambito della pianificazione delle ore, affiancate da docenti (incl. blended learning).

Il ciclo di studi affiancato/ non affiancato prevede anche distance learning assistito da computer.

Le scuole hanno la possibilità di definire le ore d'insegnamento entro le suddette fasce. Non devono tuttavia essere inferiori alle 5'400 o 3'600 ore minime.

## **4 Coordinazione di componenti formative didattiche e pratiche**

### **4.1 Concetto di formazione**

Il concetto di formazione in responsabile di facility management diplomato/a SSS si basa sul profilo professionale (capitolo 2.2) e sui processi lavorativi e sulle competenze in esso descritti.

La formazione prevede componenti formative didattiche e pratiche. La loro combinazione crea un insieme che garantisce l'acquisizione e l'approfondimento di competenze professionali. La formazione pratica si svolge sotto forma di tirocini o di assunzione parallela alla formazione.

La lezione si svolge nella relativa lingua nazionale (D / F / I) o in inglese.

L'unione di teoria e pratica è di fondamentale importanza e viene garantita dall'interconnessione tra formazione didattica e pratica.

L'attuazione del concetto avviene mediante

- radicamento della formazione nella pratica;
- obiettivi formativi di scuola e pratica reciprocamente complementari;
- un affiancamento coordinato tra scuola e posto di tirocinio o di lavoro;
- la valutazione di competenze rilevanti sul posto di lavoro;
- integrazione di progetti aziendali nella lezione.

Le scuole specializzate superiori redigono relative linee guida per l'attuazione di tali principi.

Le scuole specializzate superiori insegnano secondo i principi della formazione degli adulti. Adottano modalità di apprendimento che stimolino l'apprendimento autonomo, la collaborazione attiva tra studenti basata sull'esperienza, il lavoro di squadra e le forme di lavoro progettuali. Abilitano gli studenti ad un'attività professionale indipendente e responsabile, finalizzata soprattutto al lavoro metodico e alla capacità di analizzare e valutare situazioni professionali complesse.

Le scuole specializzate superiori approfondiscono i temi didattici generali e le nozioni tecniche rilevanti e trasmettono principi scientifici indispensabili per il lavoro. Stimolano il pensiero analitico e interdisciplinare, la capacità di riflessione e lo sviluppo della personalità.

I concetti formativi e i piani d'insegnamento delle singole scuole vengono analizzati periodicamente e adattati allo sviluppo scientifico, economico, tecnico, sociale, metodico e didattico dell'ambito lavorativo.

## **4.2 Formazione pratica**

La formazione pratica si svolge sotto forma di tirocini o di assunzione parallela alla formazione.

Le scuole definiscono i contenuti della formazione pratica in collaborazione con l'ambito lavorativo. La scuola comunica alle istituzioni di formazione pratica il concetto formativo generale e, nello specifico, il concetto di formazione pratica, la relativa organizzazione e pianificazione, i criteri di valutazione e gli obiettivi definiti dalla scuola. Il posto di formazione pratica può definire ulteriori obiettivi assieme agli studenti.

La formazione pratica degli studenti delle SSS viene svolta da formatori pratici, i quali generalmente possiedono le seguenti qualificazioni:

- una formazione in un settore di livello terziario o una certificazione equivalente riconosciuta e
- una qualificazione metodico-didattica e
- due anni di attività pratica lavorativa nell'ambito professionale.

La scuola coordina la formazione pratica sia nella formazione full time, sia nella formazione parallela all'attività lavorativa. La scuola si assicura che vengano garantite le condizioni della formazione pratica. È possibile visitare il posto di formazione pratica.

Le condizioni della formazione pratica vengono concordate in forma scritta tra scuola, posto di formazione pratica e studente.

Se le condizioni minime della formazione del posto di formazione pratica non vengono rispettate, la scuola può interrompere la collaborazione e quindi concludere la formazione pratica degli studenti in tale istituzione.

## **4.3 Standard internazionali**

Durante la formazione didattica e pratica vengono considerati standard internazionali. Nel facility management tali standard vengono stabiliti da apposite associazioni professionali e di categoria. Per la Svizzera sono

- fmpro Schweiz
- IFMA Schweiz.

Le scuole si impegnano ad integrare gli standard e le norme internazionali nei propri concetti formativi.

## **5 Condizioni di ammissione e imputabilità dei servizi formativi**

Per l'ammissione al corso d'insegnamento nella SSS si richiede un attestato federale di capacità (AFC) o un'altra certificazione di livello secondario II. Tutti i candidati devono superare un esame attitudinale. Le scuole designano i contenuti di tale test attitudinale.

Gli/Le impiegati/e d'economia domestica e gli/le impiegati/e d'economia alberghiera in possesso di attestati federali di capacità AFC soddisfano i requisiti. Dopo aver superato il test attitudinale le persone in possesso di un attestato federale di capacità AFC pertinente verranno ammessi al ciclo d'insegnamento con 3600.

Coloro che non possiedono una certificazione di livello secondario II e che hanno compiuto 25 anni possono far esaminare l'equivalenza di competenze e qualificazioni acquisite in altro modo (verifica del dossier) e quindi richiedere l'ammissione al test attitudinale e al ciclo di studi nella SSS.

L'ammissione ad un ciclo d'insegnamento in corso è possibile con certificazione parziale di una formazione di terzo livello pertinente o affine. Verrà convalidato massimo il 50% delle prestazioni di studio necessarie al conseguimento del diploma (cfr. cap. 3).

Ciascuna SSS può riconoscere il risultato della procedura di ammissione presso un'altra SSS.

## **6 Procedura di qualificazione**

### **6.1 Linee generali**

Le scuole superiori specializzate disciplinano la procedura di qualificazione in un regolamento di promozione ed esame separato (cfr. cap. 6.2). Vengono valutate le competenze professionali ai sensi del cap. 2.3.

Le prestazioni e i progressi d'apprendimento degli studenti a scuola e nella pratica vengono periodicamente esaminati. Nel corso della formazione è possibile certificare singoli settori di formazione mediante esami intermedi. Le relative valutazioni devono essere considerate nella qualificazione finale.

Le valutazioni delle prestazioni nelle attività formative avviene generalmente in note su una scala da 6 a 1. Sono ammesse mezze note. Le note da 6 a 4 indicano prestazioni sufficienti. La valutazione delle prestazioni svolte avviene sulla base di criteri stabiliti precedentemente e comunicati agli studenti.

Per la valutazione della prestazione pratica vengono impiegati strumenti di qualificazione adattati.

Gli operatori di formazione convalidano su base individuale competenze acquisite in altro modo. Le procedure e i criteri sono parte del concetto di formazione.

### **6.2 Regolamento di promozione e esame per l'ottenimento del diploma**

#### **6.2.1 Regolamento di promozione**

La scuola disciplina almeno i seguenti punti in un regolamento di promozione:

- procedura e contenuti di qualificazioni scritte e orali
- condizioni di promozione durante il corso di studi
- condizioni di ammissione alla procedura di qualificazione finale
- convalida delle prestazioni di qualificazioni intermedie in caso di promozione o nell'ambito della procedura di qualificazione finale
- possibilità di ripetenza in caso di prestazioni insufficienti.

#### **6.2.2 Procedura di qualificazione finale**

La procedura di qualificazione finale comprende almeno

- una tesi o un progetto pratici,
- un esame orale o scritto e
- una qualificazione pratica.

Tutte e tre le parti si riferiscono alle competenze definite al capitolo 2.3.

La scuola stabilisce

- I contenuti e i criteri della procedura di qualificazione finale.
- Le conseguenze in caso di prestazioni insufficienti nella procedura di qualificazione finale.
- Le possibilità di ripetenza.
- Tutela giuridica e procedura di ricorso.

## **7 Disposizioni conclusive**

### **7.1 Verifica del piano quadro di studi**

Il piano quadro di studi viene analizzato regolarmente e adattato alle esigenze dell'ambito lavorativo. Ciò viene svolto dalla OrLav fmpro.

### **7.2 Annullamento del piano quadro di studi precedente**

Il piano quadro di studi dei cicli d'insegnamento delle scuole superiori specializzate di responsabile di facility management del 18/03/2008 è abrogato.

### **7.3 Disposizioni transitorie**

I cicli d'insegnamento riconosciuti sulla base del piano quadro di studi dei cicli d'insegnamento delle scuole superiori specializzate di responsabile di facility management del 18/03/2008 rimangono validi fino al 2024, quindi nel 2024 si potrà iniziare per l'ultima volta un ciclo d'insegnamento basato sul concetto precedente.

Per il riconoscimento, gli operatori di formazione redigono mediante autodichiarazione un dossier sulle modifiche apportate dall'ultimo riconoscimento e sulla base dei nuovi piani di formazione. È necessario dimostrare almeno i seguenti elementi:

- i requisiti di ammissione
- le forme di offerta con le ore d'insegnamento
- i contenuti del ciclo d'insegnamento
- la procedura di qualificazione.

Gli operatori di formazione devono aver richiesto la verifica del riconoscimento al più tardi entro il 31/07/2023.

## **8 Decreto**

Wallisellen, 7 settembre 2021

**fmpro – associazione svizzera die facility management e di manutenze**

Karin Schaad, presidente fmpro

Questo programma quadro d'insegnamento è approvato.

Berna,

**Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione SEFRI**

Rémy Hübschi

vice direttore

Responsabile del dipartimento della formazione professionale superiore