



# *professional* **flight attendants**

Schweizerische Organisation Berufsprüfungen Flight Attendants  
Organisation Suisse des Examens Professionnels Flight Attendants  
Organizzazione Svizzera Esami Professionali Flight Attendants

## **DIRETTIVE 2025**

INERENTI AL REGOLAMENTO D'ESAME

### **CABIN CREW MEMBER CON ATTESTATO PROFESSIONALE FEDERALE**

Si richiede un approccio serio in relazione ai contenuti dell'esame, come riguardo il disbrigo delle formalità amministrative. La sufficiente padronanza della lingua di esame è indispensabile.

## Indice

1.	Introduzione.....	1
1.1.	Scopo delle direttive.....	1
1.2.	Organo responsabile.....	1
1.3.	Segreteria d'esame.....	1
1.4.	Sede di giurisdizione.....	1
2.	Svogliamento dell'esame.....	2
2.1.	Pubblicazione.....	2
2.2.	Scadenze e sedi d'esame.....	2
2.3.	Iscrizione.....	2
2.4.	Spese.....	2
2.4.1.	Tasse d'esame.....	3
2.4.2.	Assicurazioni.....	3
2.5.	Ammissione all'esame.....	3
2.5.1.	Riquisiti.....	3
2.5.2.	Conteggio degli anni di esperienza professionale.....	4
2.5.3.	Compensazione degli svantaggi legati all'handicap.....	4
2.5.4.	Bibliografia per lo studio individuale.....	4
3.	Esame e valutazione.....	5
3.1.	Disposizioni generali.....	5
3.2.	Composizione dell'esame.....	5
3.3.	Parti d'esame.....	6
3.3.1.	Settore d'esame A «Passeggeri».....	6
3.3.2.	Settore d'esame B «Collaborazione».....	28
3.3.3.	Settore d'esame C «Autogestione».....	30
3.4.	Procedura di ricorso.....	355
4.	Entrata in vigore e validità.....	35
5.	Emanazione.....	35
6.	Allegati.....	36
6.1.	Regolamento 2020.....	36
6.2.	Modifica del 28 novembre 2024 al regolamento d'esame 2020.....	48
6.3.	Pubblicazione 2025.....	50
6.4.	Panoramica delle competenze operative.....	52
6.5.	Profilo di qualificazione dei campi A-E con la descrizione dei campi di competenza operativa.....	53

## 1. INTRODUZIONE

### 1.1. Scopo delle direttive

La commissione d'esame rilascia le presenti direttive sulla base del punto 2.21 lett. a) del regolamento d'esame (vedi allegato 6.1.) in materia di rilascio dell'attestato professionale federale di Cabin Crew Member (CCM) del 08.07.2020.

Le direttive sono parte integrante del regolamento d'esame e lo commentano o ampliano. La commissione d'esame le emana, le verifica periodicamente e, se necessario, le adegua. Sono inoltre trasmesse alla Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI) a titolo di integrazione del regolamento d'esame.

Le direttive si fondano sulle seguenti basi legali:

- Legge federale sulla formazione professionale (LFPr) del 13 dicembre 2002;
- Ordinanza federale sulla formazione professionale (OFPr) del 19 novembre 2003.

Queste direttive si rivolgono ai candidati, ai periti e agli organizzatori dei corsi di preparazione e contengono tutte le informazioni concernenti l'esame.

### 1.2. Organo responsabile

Come previsto dall'articolo 1.31 del regolamento d'esame, l'organo responsabile è costituito dalla SOBFA, Organizzazione Svizzera Esami Professionali Flight Attendants.

I singoli datori di lavoro (Swiss International Air Lines AG, Edelweiss Air AG, ecc.) non hanno alcuna influenza sull'esame. L'esame è volontario e si svolge durante il tempo libero.

### 1.3. Segreteria d'esame

La segreteria d'esame è a disposizione per rispondere alle domande relative all'esame di professione di Cabin Crew Member (CCM):

Segreteria d'esame SOBFA

Dorfstrasse 29a

CH-8302 Kloten

E-Mail: [info@sobfa.ch](mailto:info@sobfa.ch)

Sito web: [www.sobfa.ch](http://www.sobfa.ch)

Richiamo telefonico su richiesta tramite il modulo di contatto sul sito web.

### 1.4. Luogo di giurisdizione

Il luogo di giurisdizione è Kloten.

\* Per facilitare la lettura, il genere maschile può essere utilizzato per indicare entrambi i sessi.

## 2. SVOLGIMENTO DELL'ESAME

### 2.1. Pubblicazione

La commissione d'esame pubblica il bando d'esame sul sito dell'organo responsabile, [www.sobfa.ch](http://www.sobfa.ch), almeno mesi prima della data d'inizio prevista.

La segreteria d'esame, cui si fa riferimento nel punto 1.3 delle presenti direttive, si assicura che la pubblicazione avvenga nei tempi e nei modi previsti.

### 2.2. Scadenze e sedi d'esame

Le scadenze relative

- al termine per l'iscrizione all'esame;
- all'inoltro dei documenti necessari per l'ammissione;
- alla comunicazione della decisione di ammissione;
- al pagamento delle tasse d'esame;
- alla consegna del rapporto sull'esperienza e relativa riflessione;
- alla presentazione delle richieste di riconsiderazione;

e alle date d'esame sono riportate negli allegati alla pubblicazione.

La segreteria d'esame della SOBFA invia ai candidati una convocazione personale.

Le sedi d'esame si trovano nelle vicinanze dell'aeroporto di Zurigo. Informazioni dettagliate in merito verranno fornite con la convocazione personale all'esame.

### 2.3. Iscrizione

Un esame sarà offerto nel 2025.

La registrazione avviene in tre parti sulla pagina web [www.sobfa.ch](http://www.sobfa.ch):

**Parte 1:** il candidato crea un login personale.

**Parte 2:** non appena il candidato dispone di tutti i documenti necessari per l'ammissione, il passo successivo consiste nel pagare la quota di iscrizione.

**Parte 3:** il candidato carica tutti i documenti necessari nell'area del login personale, dopodiché vengono controllati dalla commissione d'esame e il candidato viene ammesso o rifiutato in base ai criteri di ammissione.

### 2.4. Spese

#### 2.4.1. Tasse d'esame

La commissione d'esame definisce la tassa d'esame e le modalità di rimborso in caso di interruzione dell'esame.

Il candidato versa la tassa d'esame dopo aver ricevuto conferma dell'ammissione. La dilazione di pagamento o il pagamento rateale devono essere concordati in anticipo. Un termine di pagamento mancato comporta spese di annullamento e la perdita del posto all'esame.

In conformità al n. 4.22 RdE, un ritiro dall'esame comporta le spese di annullamento elencate di seguito. Nel caso di impedimento giustificato successivo all'inizio dell'esame, le tasse saranno rimborsate dedotte le spese intercorse. Considerando che a inizio esame la maggior parte dei costi sono già intercorsi, il rimborso è solitamente ridotto. La quota d'iscrizione non sarà rimborsata in alcun caso.

Esame 3 marzo 2025	
<b>Ritiro</b>	<b>Spese di annullamento</b>
10 novembre 2024 - 8 dicembre	CHF 300.-
9 dicembre 2024 - 5 gennaio	CHF 500.-
6 gennaio 2025 - 3 marzo	CHF 1'300.-

#### 2.4.2. Assicurazioni

L'assicurazione contro i rischi è a carico dei candidati (infortunio, malattia, responsabilità civile ecc.).

#### 2.5. Ammissione all'esame

##### 2.5.1. Requisiti

Secondo il punto 3.3 del regolamento d'esame, è ammesso chi

- a) è in possesso di un attestato federale di capacità, di un attestato di maturità o di una qualifica equivalente;
- b) può attestare almeno due anni di pratica professionale come Cabin Crew Member;
- c) è in possesso di un certificato di lingua inglese livello B2: fornisce una prova della conoscenza della lingua inglese al livello B2 CEFR o superiore.

Per l'ammissione all'esame professionale, la SOBFA riconosce **solamente** i seguenti certificati:

- i) **IELTS**  
Voto complessivo pari ad almeno 5,0
- ii) **ETS TOEFL iBT**  
Punteggio totale pari ad almeno 72 punti nonché  
punteggio minimo pari a 20 punti nella parte dedicata allo 'Speaking'
- iii) **Cambridge Assessment English**  
B2 First  
C1 Advanced  
C2 Proficiency  
B2 Business Vantage  
C1 Business Higher

- iv) La commissione d'esame può, conformemente alle disposizioni, decidere di dispensare da questo requisito i candidati e le candidate che hanno completato la formazione professionale, le scuole medie superiori o l'istruzione terziaria **completa** in inglese.

In mancanza di questo diploma di lingua, vista la vasta offerta presente in Svizzera, la SOBFA raccomanda gli [Cambridge Exams](#) o [TOEFL](#).

Per maggiori informazioni sulle modalità di ammissione all'esame «su dossier» è possibile rivolgersi alla segreteria d'esame.

#### 2.5.2. Conteggio degli anni di esperienza professionale

La commissione d'esame definisce così l'esperienza professionale necessaria per l'ammissione all'esame:

- l'esperienza professionale necessaria si riferisce al lavoro come Cabin Crew Member ed è stata accumulata presso una o più compagnie di volo riconosciute dall'EASA;
- il periodo considerato per l'esperienza professionale si riferisce a un impiego a tempo pieno (100 per cento). Nel caso d'impiego a tempo parziale, il periodo di tempo si allunga in proporzione;
- per freelance/liberi professionisti: 180 voli di breve o lungo raggio o 700 ore di volo in tratte a lungo raggio corrispondono a un impiego a tempo pieno per un anno.

Le corrispondenti prove devono essere fornite dal candidato in modo completo ed entro i termini previsti.

#### 2.5.3. Compensazione degli svantaggi legati all'handicap

Le disposizioni sulla compensazione degli svantaggi per le persone con disabilità, in particolare le difficoltà di apprendimento, sono pubblicate sul sito web della SEFRI.

<https://www.sbf.admin.ch/sbf/it/home/formazione/fps/esami-federali/candidati-e-titolari-degli-attestati.html>

#### 2.5.4. Bibliografia per lo studio individuale

L'esame si concentra sulle competenze del candidato (allegati 6.4 e 6.5). A seconda della situazione personale, lo studio della letteratura specializzata può essere d'aiuto. Nessuna conoscenza viene però testata basandosi sulle opere indicate. Gli strumenti che possono essere utilizzati durante gli esami sono contrassegnati con «ausili».

### 3. ESAME E VALUTAZIONE

#### 3.1 Disposizioni generali

L'esame è orientato alle competenze operative e permette di valutare le competenze professionali, metodologiche, personali e sociali previste dal profilo di qualificazione per Cabin Crew Member con attestato professionale

federale, che comprende:

- il profilo professionale come indicato al punto 1.2 del regolamento d'esame;
- la tabella delle competenze operative professionali e il livello professionale richiesto per i campi di competenze operative A – E, che definiscono i criteri legati alle prestazioni. (vedi allegato 6.4. e 6.5.)

Nell'ambito dell'esame, il comportamento professionale osservato in situazioni complesse e impegnative e l'approccio teorico e operativo comune a tutte le competenze operative giocano un ruolo di primo piano. In modo particolare, si valuta l'approccio reticolare dei campi di competenze e la capacità di transfer in situazioni professionali quotidiane particolarmente impegnative.

Per adempiere ai requisiti d'esame, il comportamento professionale deve essere descritto in maniera intelligibile, motivato secondo la logica professionale e ponderato. Deve inoltre consentire di dedurre proposte di miglioramento o soluzioni pratiche.

#### 3.2. Composizione dell'esame

L'esame prevede sei parti distribuite all'interno dei tre settori d'esame «Passeggeri», «Collaborazione» e «Autogestione». L'intero esame dura otto ore, cui si aggiungono le attività svolte a casa per preparare il rapporto sull'esperienza e relativa riflessione e la presentazione

Parti d'esame		Tipo d'esame	Durata	Ponderazione
<b>A</b>	<b>Settore «Passeggeri»</b>			
1	<i>Voce 1.1:</i> Rapporto sull'esperienza e relativa riflessione	Scritto	Redatto in precedenza	2
	<i>Voce 1.2:</i> Presentazione e colloquio professionale	Orale	0.75h	
2	Sicurezza e salute	Scritto	2h	1
3	Strutture di esercitazione	Pratico	1.5h	2
<b>B</b>	<b>Settore Collaborazione</b>			
4	Collaborazione orale	Orale	1.5h	2
5	Collaborazione scritto	scritto	1.5h	1
<b>C</b>	<b>Settore Autogestione</b>			
6	Elaborazione di un caso	Orale	0.75h	1
<b>Totale</b>			<b>8h</b>	

### 3.3. Parti d'esame

Qui di seguito è riportata una scheda con la descrizione delle parti e delle voci d'esame previste dal regolamento d'esame. La segreteria d'esame pubblica sul suo sito informazioni dettagliate sulla composizione dei compiti delle singole parti d'esame e delle offerte di corsi consigliate.

#### 3.3.1. Settore d'esame A «Passeggeri»

<b>Parte d'esame 1: voce 1.1. Rapporto sull'esperienza e relativa riflessione</b>	
<b>Compito / contenuto</b>	Nel rapporto sull'esperienza e nella relativa riflessione, i candidati dimostrano le loro competenze professionali nonché la capacità di risoluzione dei problemi nei campi di competenze operative A-E mediante un caso esemplare inerente alla propria esperienza professionale Il rapporto sull'esperienza e la relativa riflessione si compongono di 6 fino a un massimo di 8 pagine A4 e deve essere preparato in conformità con la guida nella parte d'esame 1.
<b>Elemento centrale</b>	I candidati argomentano le correlazioni sul piano pratico tra l'area di competenza operativa B «Servire e assistere i passeggeri» e le altre aree di competenza operativa (A, C, D, E).
<b>Metodo</b>	Rapporto scritto I candidati sono liberi di scegliere il proprio caso esemplare.
<b>Termine di consegna</b>	Preparato in anticipo, lo invii esclusivamente in formato PDF caricandolo nell'area di login del sito <a href="http://www.sobfa.ch">www.sobfa.ch</a> entro e non oltre il 22 dicembre 2024.
<b>Letteratura</b>	cfr. Guida parte d'esame 1
<b>Tipo d'esame</b>	Caso esemplare, rapporto scritto
<b>Valutazione</b>	Griglia di valutazione con punti <ul style="list-style-type: none"> <li>• Scelta del caso esemplare</li> <li>• Relazioni trasversali fra i campi di competenza operativa</li> <li>• Comprensibilità</li> <li>• Logicità della struttura</li> <li>• Lingua</li> <li>• Riflessione personale</li> </ul> Valutazione complessiva con voto del rapporto sull'esperienza e relativa riflessione I criteri di valutazione sono pubblicati nella guida relativa alla parte d'esame 1



<b>Parte d'esame 1: voce 1.2. Presentazione e colloquio professionale</b>	
<b>Compito / contenuto</b>	Mediante la presentazione preparata in precedenza, i candidati riassumono il contenuto e le constatazioni principali in relazione al loro rapporto sull'esperienza e alla relativa riflessione (voce 1.1.). La metodologia della presentazione è a libera scelta (beamer, flipchart, discorso libero, ecc.). In seguito, gli esperti conducono un colloquio professionale accompagnato da domande riguardanti il rapporto sull'esperienza e la relativa riflessione nonché la presentazione stessa. Le domande possono fare riferimento al contesto professionale o teorico, ai procedimenti pratici del caso presentato così come alla riflessione sul ruolo professionale.
<b>Elemento centrale</b>	I candidati dimostrano di poter operare con disinvoltura e competenza sotto pressione e di essere in grado di argomentare a livello professionale su vari piani di astrazione, rispondendo alle domande inerenti al caso esemplare nonché stabilendo delle relazioni trasversali tra la teoria e la pratica professionale. L'attenzione si concentra sui requisiti del campo di competenza operativa B «Servire e assistere i passeggeri», che sono da collegare agli altri campi di competenza operativa (A, C, D, E).
<b>Metodo</b>	Presentazione orale, preparata in precedenza
<b>Durata</b>	45 minuti. Presentazione: 15 minuti. Colloquio professionale: 30 minuti.
<b>Ausili</b>	Beamer, Flipchart, materiale di moderazione cfr. Guida parte d'esame 1.
<b>Tipo d'esame</b>	Presentazione e colloquio professionale
<b>Valutazione</b>	Griglia di valutazione con punti <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coerenza dell'argomentazione nelle risposte alle domande</li> <li>• Logicità nella costruzione della presentazione</li> <li>• Tecnica di presentazione e apparenza</li> <li>• Gestione del tempo</li> <li>• Riflessione personale</li> </ul> Valutazione complessiva con voto della presentazione e del colloquio professionale

La valutazione si effettua mediante voti. Si applicano le disposizioni di cui al numero 6.2. e 6.3. del regolamento d'esame. I voti delle voci d'esame 1.1. e 1.2., con uguale ponderazione, determinano il voto complessivo della parte d'esame 1. Per superare la parte d'esame 1, deve essere ottenuto un voto complessivo minimo pari a 4.0. Inoltre, nessuno dei due voti alle voci 1.1. e 1.2. deve essere inferiore a 3.0. In caso di ripetizione dell'esame, è necessario ripetere l'intera parte d'esame 1. (rif. RdE 6.41)

## **Guida per i candidati parte d'esame 1:**

### **Rapporto sull'esperienza e relativa riflessione (voce d'esame 1.1.) e presentazione orale con colloquio professionale (voce d'esame 1.2.)**

## **Indice**

Voce d'esame 1.1.: Rapporto sull'esperienza e relativa riflessione .....	9
1. Tema e struttura .....	9
1.1. Linee guida formali e consegna .....	10
1.2. Struttura del rapporto sull'esperienza e relativa riflessione .....	10
1.2.1. Introduzione .....	11
1.2.2. Corpo centrale del testo.....	11
1.2.3. Conclusione .....	11
1.2.4. Allegati.....	11
2. Procedimento / metodo di lavoro .....	12
3. Valutazione voce d'esame 1.1. ....	12
3.1. Criteri di valutazione per rapporto sull'esperienza e relativa riflessione .....	12
Voce d'esame 1.2.: Presentazione orale e colloquio professionale .....	14
4. Disposizione generale.....	14
4.1. Aspetto .....	14
4.2. Lingua .....	14
4.3. Pubblico .....	14
4.4. Gestione del tempo .....	14
5. Presentazione.....	15
5.1. Utilizzo di media .....	15
5.2. Modalità di presentazione .....	15
5.3. Contenuto della presentazione/suggerimenti: .....	15
6. Colloquio professionale .....	16
7. Valutazione voce d'esame 1.2. ....	16
7.1. Criteri di valutazione presentazione orale e colloquio professionale .....	16

## VOCE D'ESAME 1.1.: RAPPORTO SULL'ESPERIENZA E RELATIVA RIFLESSIONE

### 1. TEMA E STRUTTURA

Prima dell'esame, i candidati redigono individualmente un rapporto sull'esperienza e relativa riflessione in riferimento settore d'esame A «Passeggeri» del profilo di qualificazione. I candidati dimostrano così competenze professionali e di risoluzione dei problemi in **tutti i campi di competenza operativa**. L'attenzione è rivolta inoltre alla **capacità riflessiva** dei candidati.

In termini di contenuto, è necessario descrivere e analizzare una **situazione complessa di assistenza ai passeggeri**. Questa situazione deve provenire dall'**esperienza professionale dei candidati**.

Il rapporto sull'esperienza e la relativa riflessione si basano su esperienze vissute nella quotidianità lavorativa dell'aviazione in relazione a tutti i campi di competenza operativa:

- A) Sicurezza a bordo, medicina e salute
- B) Passeggeri
- C) Compagnia aerea rappresentata
- D) Lavoro in team
- E) Autogestione

Il comportamento professionale osservato in situazioni complesse e impegnative e l'approccio teorico e operativo comune a tutte le competenze operative giocano un ruolo di primo piano. In modo particolare, si valuta l'approccio reticolare dei campi di competenze e la capacità di transfer in situazioni professionali quotidiane particolarmente impegnative. In questo modo vengono testate le competenze professionali e le capacità di risoluzione dei problemi nell'assistenza e nel servizio dei passeggeri. I candidati mostrano come le misure per la salute e la sicurezza sono implementate in tali situazioni, senza che vengano trascurati i doveri di rappresentanza verso la compagnia aerea e la sua linea di prodotti.

**In linea di principio, l'analisi della situazione dovrebbe includere i seguenti punti:**

- La presentazione della situazione e le misure descritte per la sicurezza e la salute dei passeggeri sono comprensibili e chiare
- La situazione così come il proprio ruolo e le proprie reazioni sono percepiti e analizzati in modo differenziato
- È visibile un riferimento ai concetti teorici e alle norme scelte dal candidato.
- La scelta delle azioni intraprese nella situazione è giustificata.
- La riflessione mostra che i candidati sono a conoscenza e consapevoli dei propri valori e atteggiamenti in relazione alla situazione

Per adempiere ai requisiti d'esame, il comportamento professionale deve essere descritto in maniera intelligibile, motivato secondo la logica professionale e ponderato. Inoltre, è necessario ricavare una conclusione per quanto riguarda la pratica.

### 1.1. Linee guida formali e consegna

Il rapporto sull'esperienza e la relativa riflessione si compongono di un minimo di 6 fino a un massimo di 8 pagine, sono esclusi il frontespizio e l'allegato con l'elenco delle fonti. Le immagini, le tabelle ecc. inserite nel testo non contano nel numero di pagine sopracitato.

Per quanto riguarda il formato fanno stato i seguenti criteri:

- Formato cartaceo: A4
- Carattere: Arial o Times New Roman
- Dimensione carattere: 11 pt, titoli principale 12 pt
- Interlinea: 1.5
- Allineamento del testo: allineato a sinistra o giustificato
- Margini: 2.0 cm oppure 2.5 cm (impostazione predefinita)

Il rapporto deve essere scritto nella rispettiva lingua d'esame (d/f/i). Non è necessario tradurre i termini tecnici inglesi, ma tutt'al più spiegarli.

Ci si aspetta che il lavoro non contenga né errori grammaticali né ortografici. In particolare, si dovrebbe prestare attenzione a un'ortografia uniforme e a una formulazione neutrale e/o inclusiva del genere.

Poiché questo è un rapporto che prevede una parte di riflessione personale, è permesso scrivere in prima persona. Tuttavia, sono altrettanto tipiche le formulazioni impersonali come «Va notato...» o «Si può dimostrare...».

Il rapporto sull'esperienza con la sezione di riflessione deve essere presentato in forma digitale esclusivamente come file PDF tramite upload sul sito web [www.sobfa.ch](http://www.sobfa.ch) entro il 22 dicembre 2024. Prima di caricare il rapporto sull'esperienza, deve essere confermata sul sito web la dichiarazione che il testo è stato scritto in modo indipendente. Il file PDF deve essere etichettato come segue: SOBFA mese in un numero a due cifre.anno in un numero a due cifre (esempio: *Cognomemodelo, Andrea, SOBFA03.24*).

I rapporti consegnati dopo la scadenza, denominati in modo non conforme o in altri formati di file non saranno accettati. La SOBFA conferma la ricezione dei rapporti correttamente consegnati. Al candidato non viene restituita nessuna copia, la versione digitale rimane in possesso della commissione d'esame.

### 1.2. Struttura del rapporto sull'esperienza e relativa riflessione

Il rapporto sull'esperienza si compone delle seguenti parti:

- Frontespizio con nome e cognome, indirizzo, titolo della tesina, anno dell'esame professionale
- Indice dei contenuti
- tutti gli elementi della tesina (introduzione, corpo centrale del testo, conclusione nonché eventuali allegati): vanno inclusi i riferimenti di pagina.
- Allegati: è possibile allegare i documenti principali essenziali per il lavoro (documenti sull'organizzazione, concetti, regolamenti, ecc.). In ogni caso, tali documenti dovrebbero essere inclusi in forma breve anche nel rapporto sull'esperienza, in modo che il testo risulti logico e comprensibile anche senza la consultazione degli allegati.

### 1.2.1. Introduzione

I seguenti argomenti dovrebbero essere descritti nell'introduzione:

- Breve descrizione di una situazione di assistenza ai passeggeri complessa
- breve panoramica della struttura del lavoro
- Importanza della situazione di assistenza complessa per quanto riguarda il lavoro pratico.

### 1.2.2. Corpo centrale del testo

Il corpo centrale del testo rappresenta circa il 60-80% della tesina. Al suo interno vengono presentate le azioni riguardanti la situazione di assistenza complessa vera e propria.

### 1.2.3. Conclusione

La conclusione/riflessione contiene i seguenti punti:

- Sintesi delle misure e/o azioni intraprese
- Riassunto di quanto appreso dalla situazione descritta
- Altri aspetti della situazione: problematiche irrisolte, corsi d'azione alternativi o esiti della situazione ancora in sospeso
- Considerazione conclusive

### 1.2.4. Allegati

Gli allegati consistono in una raccolta di documenti supplementari come immagini, statistiche, diagrammi, ecc. che sono risultati rilevanti nella preparazione del lavoro. Per quanto riguarda la lettura e la comprensione, la tesina deve in ogni caso essere completa anche senza gli allegati. Gli allegati devono essere citati all'interno del lavoro.

#### Elenco delle fonti

Tutte le fonti utilizzate devono essere citate in un elenco riassuntivo delle fonti. È necessario far attenzione all'ordinamento alfabetico. È utile una suddivisione in illustrazioni, letteratura, fonti internet ecc. Occorre prestare attenzione a uno stile di citazione omogeneo. Immagini, tabelle e altre illustrazioni riportano un titolo nel testo e devono essere numerate (p.es. «*fig.1 modello di Shannon-Weaver*»). Ciò facilita il riferimento nel testo e nell'elenco delle fonti. Tutti i passaggi di testo che sono stati scritti con l'aiuto di programmi di intelligenza artificiale (ad esempio, ChatGPT, ecc.) devono essere contrassegnati come tali nel rapporto sul campo.

#### Elenco delle abbreviazioni/glossario

Si raccomanda la spiegazione delle abbreviazioni meno conosciute in una lista di abbreviazioni o in un glossario. Le abbreviazioni, specialmente quelle non abituali, interrompono il flusso di lettura. Dovrebbero quindi essere utilizzate con moderazione o evitate, specialmente nei titoli dei capitoli. Oltre ad essere menzionate nell'elenco delle abbreviazioni/glossario, le abbreviazioni devono essere aggiunte tra parentesi subito dopo la prima volta che il termine da loro rappresentato viene citato per esteso. Successivamente, si usa solo l'abbreviazione (esempio: «*Crew Safety Procedures Manual (CSPM)*»).  
 Abbreviazioni comuni come «ad es., es., ecc., n.» non vanno elencate nell'elenco. I termini tecnici non comuni devono essere spiegati direttamente nel testo.

## 2. PROCEDIMENTO / METODO DI LAVORO

In linea di principio, si raccomanda il seguente modo di procedere:

- Ricercare e selezionare una situazione di assistenza complessa vissuta a bordo
- Creare l'indice dei contenuti
- Ricercare delle fonti rilevanti, della letteratura specifica.
- Ordinare il materiale rilevante
- Valutare e strutturare il materiale
- Elaborare il testo
- Modificare e correggere il testo

La scelta della situazione di assistenza ai passeggeri complessa sulla quale riflettere e le conclusioni da trarre sono, per esperienza, i passi più difficili e importanti dell'intero processo cognitivo. A seconda del caso scelto, si restringe la profondità e l'ampiezza del lavoro. Per quanto riguarda il caso, è importante che le considerazioni conclusive siano chiare. È utile selezionare un caso esemplare da cui si possano trarre ulteriori pensieri e idee. È auspicata una contestualizzazione del caso esemplare all'interno di quella che è la quotidianità lavorativa di un CCM (la quale va ben oltre la situazione individuale vissuta)

## 3. VALUTAZIONE VOCE D'ESAME 1.1.

Il rapporto sull'esperienza e relativa riflessione vengono valutati da due esperti. La valutazione si effettua mediante voti. Si applicano le disposizioni di cui al numero 6.2. e 6.3. del regolamento d'esame.

### 3.1. Criteri di valutazione per rapporto sull'esperienza e relativa riflessione

#### Scelta della situazione di assistenza ai passeggeri complessa

- La scelta è motivata in maniera chiara
- Viene mostrata l'importanza della situazione in relazione al lavoro pratico
- A livello di contenuti sono presenti riferimenti ai campi di competenza operativa come da direttive.

#### Struttura del rapporto e aspetti formali

- La struttura è chiara, logica, comprensibile
- Il numero di pagine è rispettato
- La costruzione è sensata, la forma è appropriata

#### Aspetti linguistici

- Ortografia e interpunzione
- Grammatica
- L'espressione linguistica è appropriata

### **Azioni intraprese**

- Sono presenti relazioni trasversali fra i campi di competenza operativa A-E
- La scelta delle azioni intraprese nella situazione è giustificata
- Le azioni intraprese sono spiegate in modo comprensibile
- È presente una spiegazione su come nella situazione scelta sono state gestite le esigenze del passeggero.
- L'elaborazione della situazione è opportuna e attuabile

### **Riferimento a modelli/regolamenti/prescrizioni**

- Viene fatto riferimento a concetti base nel campo della comunicazione e della sicurezza a bordo
- La teoria e la pratica vengono messe in relazione

### **Riflessione**

- Le proprie riflessioni sulle misure adottate per la sicurezza e la salute delle persone a bordo risultano giustificate in maniera logica e con una certa originalità
- Le conclusioni tratte circa il proprio comportamento professionale sono comprensibili
- In relazione alla situazione scelta, è presente una riflessione critica sul proprio metodo di procedere.
- In relazione alla situazione scelta, è presente una riflessione critica sul proprio ruolo in qualità di CCM

### **Alternative, suggerimenti per il miglioramento, conseguenze**

- Sono indicati suggerimenti per miglioramenti o alternative
- Gli errori vengono riconosciuti
- Sono illustrate le conseguenze per le proprie azioni (future)

### **Fonti**

- Estensione appropriata e pertinenza della letteratura e/o delle fonti elaborate
- Sufficiente profondità di elaborazione della letteratura utilizzata

## VOCE D'ESAME 1.2.: PRESENTAZIONE ORALE E COLLOQUIO PROFESSIONALE

### 4. DISPOSIZIONE GENERALE

La presentazione orale del rapporto sull'esperienza e la relativa riflessione si svolge in un unico giorno d'esame. I candidati presentano una sintesi della loro tesina e mostrano gli argomenti di cui si sono occupati nella stesura del testo, ciò su cui hanno riflettuto e ciò che hanno imparato.

A fini orientativi, le seguenti domande guida possono essere messe in primo piano:

- Come, quando, dove, perché (ecc.) si è giunti al suo caso esemplare?
- Qual è stato il compito più impegnativo nel suo caso esemplare?
- Quale compito ha avuto la priorità più alta?
- Qual è stato il compito più dispendioso in termini di tempo e come si ricollega all'esito del suo caso esemplare?
- Quali conclusioni è possibile trarre?

#### 4.1. Aspetto

Questa parte d'esame si svolge in uniforme.

#### 4.2. Lingua

La presentazione e il colloquio professionale si svolgono nella lingua d'esame (lingua standard) in cui è stato redatto il rapporto (d/f/i). I termini tecnici inglesi appartenenti all'ambito professionale non devono essere tradotti, tuttavia, su richiesta degli esperti, si deve essere in grado di spiegarli.

#### 4.3. Pubblico

Il pubblico è composto generalmente da due, massimo tre persone. Queste sono:

- a) i due esperti che hanno esaminato il rapporto sull'esperienza
- b) eventualmente, un membro dell'organo responsabile/della commissione d'esame o
- c) eventualmente, un rappresentante della SEFRI

#### 4.4. Gestione del tempo

Il tempo per questa parte d'esame è di 45 minuti in totale, 15 minuti vanno utilizzati per la presentazione (+/- 2 minuti di tolleranza), il resto del tempo (30 minuti) è riservato al colloquio professionale che segue (domande degli esperti e discussione). La corretta osservanza dei limiti di tempo nel corso della presentazione è interamente a carico del relatore. Gli esperti intervengono solo in casi eccezionali, in casi gravi di mancato rispetto dei tempi (durata eccessiva o insufficiente).



## 5. PRESENTAZIONE

### 5.1. Utilizzo di media

Prima della presentazione, I candidati hanno 10 minuti per prepararsi nella sala d'esame. L'utilizzo di materiale illustrativo e di media non è obbligatorio, tuttavia può fornire un supporto significativo alla presentazione. È importante assicurarsi che l'utilizzo di aiuti visivi/tecnici a corredo della presentazione avvenga in modo proporzionato. I candidati sono liberi di scegliere gli ausili che preferiscono. È quindi possibile dare sfogo alla propria creatività. Nella sala d'esame sono disponibili un beamer, gli adattatori corrispondenti per il proprio dispositivo (iPad o laptop) e una flipchart. L'utilizzo di ausili tecnici può costituire un potenziale ostacolo per la presentazione orale: La responsabilità del funzionamento dell'attrezzatura tecnica personale portata con sé è affidata al relatore.

### 5.2. Modalità di presentazione

La presentazione avviene in piedi. Vengono ammessi quali ausili annotazioni, parole chiave o testi di presentazione precedentemente redatti. Occorre tuttavia fare attenzione al mantenimento di un equilibrio appropriato tra la lettura e il discorso libero.

### 5.3. Contenuto della presentazione/suggerimenti:

Le domande guida delineate in precedenza (par. 4) dovrebbero trovare riscontro nella presentazione in termini di contenuto.

#### **I seguenti suggerimenti possono essere utili nella preparazione della presentazione:**

- Suscitare l'interesse del pubblico all'inizio della presentazione.
- Da notare che una presentazione è solitamente caratterizzata da un filo conduttore e si compone di tre parti: Introduzione/benvenuto – parte principale – conclusione/congedo
- Parlare in modo chiaro, comprensibile e con frasi chiare
- È lecito dare per scontato che i due esperti abbiano letto accuratamente il rapporto sull'esperienza e relativa riflessione da Lei consegnato.
- Ciononostante, nella presentazione è importante riassumere i punti principali, gli esiti e le riflessioni (personali)
- È sensato limitarsi all'essenziale (domande chiave/affermazioni principali del rapporto)
- È auspicabile una conclusione convincente.
- Provare la presentazione in anticipo e controllare il materiale visivo (se disponibile) in termini di chiarezza, significato e impatto visivo. Così da identificare e rimediare a eventuali lacune nella struttura e soprattutto nella gestione del tempo

## **6. COLLOQUIO PROFESSIONALE**

Dopo la presentazione ha luogo un colloquio professionale. In questo caso, i candidati sono invitati a sedersi. Gli esperti guidano il colloquio professionale. Viene redatto un protocollo.

Nell'ambito di una discussione aperta, vengono poste domande relative alla presentazione e al rapporto sull'esperienza. Le domande possono fare riferimento a basi teoriche, a procedimenti pratici, così come ad altri temi professionali da Lei menzionati nel rapporto sull'esperienza. Inoltre, il colloquio professionale si basa sull'esperienza professionale in qualità di cabin crew member e sulla riflessione personale.

I candidati sono incoraggiati a partecipare attivamente alla discussione: Esporre i propri pensieri in modo dettagliato e non attendersi domande chiuse alle quali è possibile rispondere solo in modo giusto o sbagliato. In questa fase viene data l'opportunità di approfondire i temi del proprio rapporto, la propria esperienza professionale nonché le proprie competenze professionali. Dimostrare agli esperti ciò che si è imparato sia nella stesura del rapporto sull'esperienza sia nella tesina in generale. Esporre quali sono i propri punti di forza e dove si vede margine di miglioramento sia sul piano personale sia nell'ambiente professionale.

L'obiettivo è quello di inserire gli argomenti presentati nel rapporto sull'esperienza e nella presentazione in un contesto più ampio. In primo piano rimane l'esame (autocritico) dei propri metodi di lavoro. A differenza di quanto avviene per la presentazione, la responsabilità della gestione del tempo nel colloquio professionale è degli esperti.

## **7. VALUTAZIONE VOCE D'ESAME 1.2**

La presentazione e il colloquio professionale sono valutati da due esperti. La valutazione si effettua mediante voti. Si applicano le disposizioni di cui al numero 6.2. e 6.3. del regolamento d'esame.

### **7.1. Criteri di valutazione presentazione orale e colloquio professionale**

- Logicità della struttura della presentazione, comprensibilità, filo conduttore
- Contenuto della presentazione (aspetti chiave identificati, domande guida trattate / collegamento al rapporto sull'esperienza all'interno della presentazione è presente)
- Metodologia della presentazione
- Gestione del tempo
- Apparenza, espressione linguistica
- Argomentazione coerente durante il colloquio professionale
- Relazioni trasversali
- Risposte alle domande generalmente corrette e comprensibili

<b>Parte d'esame 2: Sicurezza e salute</b>	
<b>Compito / contenuto</b>	I candidati lavorano sui compiti formulati relativi alla sicurezza e alla salute dei passeggeri in relazione agli altri compiti nella lingua d'esame scelta (tedesco, francese o italiano) o in inglese. L'esame si caratterizza per l'ampiezza dei temi, per l'impegno richiesto e per la sua durata.
<b>Elemento centrale</b>	In termini di contenuto, l'elemento centrale è rappresentato dai requisiti del campo di competenza operativa A «Misure per la sicurezza e la protezione della salute delle persone a bordo» nel contesto dei rimanenti campi di competenza operativa.
<b>Metodo</b>	Esame scritto con compiti di vario tipo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• domande chiuse (domande a risposta singola, domande a risposta multipla, serie di domande, domande di corrispondenza, domande con immagini)</li> <li>• Domande aperte</li> <li>• Elaborazioni dei casi</li> </ul> Non vengono fatte domande specifiche sugli aerei.
<b>Durata</b>	120 minuti (in due parti: sicurezza e salute rispettivamente)
<b>Letteratura</b>	LX: CSPM & OM A / EDW: CSPM & FAM / altre compagnie aeree: manuali equivalenti Passenger Behaviour; Robert Bor, 2016 (o 2003, 2008)
<b>Ausili</b>	Dizionario di inglese
<b>Tipo d'esame</b>	Scritto
<b>Valutazione</b>	Griglia di valutazione con punti

La valutazione si effettua mediante voti. Si applicano le disposizioni di cui al numero 6.2. e 6.3. del regolamento d'esame. I voti dell'esame di sicurezza e salute determinano il voto complessivo della parte d'esame 2 con uguale ponderazione. Per superare la parte d'esame 2 il voto complessivo deve essere almeno 4.0. Inoltre, entrambi i voti di sicurezza e salute devono essere superiori a 3.0. In caso di ripetizione dell'esame, è necessario ripetere l'intera parte d'esame 2. (rif. RdE 6.41).

<b>Parte d'esame 3: Strutture di esercitazione</b>	
<b>Compito / contenuto</b>	I candidati, individualmente e in gruppi di due, attraversano molteplici strutture di esercitazioni, all'interno delle quali saranno confrontati con delle situazioni impegnative e insolite per quanto riguarda la prestazione di assistenza medica e l'assistenza e il servizio ai passeggeri. Le strutture di esercitazione sono ricreate in sale attrezzate con l'aiuto del team di esperti e persone di supporto. Il team di esperti e le persone di supporto assumono il ruolo di passeggeri e/o colleghi di equipaggio.
<b>Elemento centrale</b>	Nell'esercizio individuale l'attenzione si concentra sulla comunicazione con i passeggeri, l'assistenza e il servizio gastronomico dei passeggeri, compresi quelli con particolari necessità di assistenza, la gestione dei reclami nel contesto di rappresentanza della compagnia aerea, nonché il fornire informazioni e la vendita delle linee di prodotti non-food della compagnia aerea. Nei due esercizi a due i candidati dimostrano la loro competenza pratica nel primo soccorso e la capacità di riflessione sul proprio operato in situazioni complesse, nonché la guida situazionale e sensata dell'aiutante non professionista loro assegnato.
<b>Metodo</b>	Gioco di ruolo, osservazione dei partecipanti, esercizio di servizio
<b>Durata</b>	90 minuti. Esercizio individuale: 60 minuti. Esercizi a due: 2x15 minuti
<b>Ausili</b>	Esercizio individuale: vedi guida parte d'esame 3 Esercizio a due: nessuno
<b>Tipo d'esame</b>	Pratico
<b>Valutazione</b>	Griglia di valutazione con punti per l'osservazione Valutazione complessiva con voto per ogni esercizio

La valutazione si effettua mediante voti. Si applicano le disposizioni di cui al numero 6.2. e 6.3. del regolamento d'esame. I voti dei vari esercizi determinano il voto complessivo della parte d'esame 3. L'esercizio individuale è ponderato due volte e i due esercizi in coppia sono ponderati una volta ciascuno. Per superare la parte d'esame 3, il voto complessivo deve essere almeno 4.0. Nessuno dei tre voti delle voci d'esame deve essere inferiore a 3.0. In caso di ripetizione dell'esame, è necessario ripetere l'intera parte d'esame 3. (rif. RdE 6.41)

<p><b>Guida per i candidati parte d'esame 3:</b>  <b>Strutture di esercitazione</b></p>
---

## Indice

Esercizio singolo «servizio e assistenza ai passeggeri» (pratico, 60 minuti).....	20
1. Compito .....	20
1.1. Utilizzo di ausili .....	20
2. Valutazione .....	21
2.1. Requisiti posti alle competenze B1, B3, B4, B5, B7, C1, C2, C3, E2 .....	21
2.2. Valutazione «impressione generale» .....	22
3. Letture consigliate .....	23
Esercizio a due «prestare assistenza medica» (pratico, 2 x 15 minuti) .....	24
4. Svolgimento e compito.....	24
5. Valutazione .....	25
5.1. Requisiti posti alle competenze A2, A3, A4, A5, B1, B3, B5, D2, D3, E2, E3 .....	25
6. Letture consigliate .....	26
7. Contenuti dell'esame/casi .....	26

## Esercizio singolo «servizio e assistenza ai passeggeri» (pratico, 60 minuti)

### 1. COMPITO

L'esercizio individuale mette alla prova le competenze nella comunicazione con i passeggeri, nell'assistenza e nel servizio ai passeggeri (anche) con particolari necessità di assistenza, nella gestione dei reclami nel contesto di rappresentare della compagnia aerea nonché nella vendita (senza incasso) delle linee di prodotti della compagnia aerea. Il punto focale è rappresentato dalla competenza metodologica e dalla competenza sociale e personale dei profili di qualificazione B1, B3, B4, B5, B7, C1, C2, C3, E2.

Di regola il cabin crew member assolve l'esame di professione in uniforme.

Durante un esercizio di 60 minuti rappresentativo di un segmento di volo a lungo o a corto raggio (ad es. dall'imbarco dei PSGR), lei si occuperà di 2-4 passeggeri in un mock-up dell'aereo (service mock-up). Due (2) dei passeggeri sono gli esperti e svolgono contemporaneamente il loro compito di valutazione. I passeggeri desiderano mangiare e bere qualcosa ed avanzano svariati altri desideri e richieste. Gli ospiti vogliono mangiare e bere qualcosa e fanno varie richieste ed esigenze, vale a dire che gli elementi/procedure del servizio F&B sono collegati alle "perturbazioni" legate alla situazione in qualsiasi ordine / appropriato / dinamico.

Due candidati si trovano a lavorare simultaneamente ma in modo indipendente occupandosi di compiti differenti nelle loro sezioni, con la possibilità di supportarsi e coordinarsi a vicenda. Devono lavorare secondo gli standard gastronomici, tenendo conto del materiale disponibile o delle modalità di formazione.

Prima dell'esercizio, i responsabili dell'esame forniscono ai candidati un briefing comprendente una serie di compiti chiaramente definiti. È importante accertarsi della comprensione del compito e che il candidato abbia ottenuto una visione d'insieme del setting. Sono ammessi chiarimenti e/o domande.

Gli aspetti relativi alla sicurezza (es. gestione COB, equipment check, briefing overwingexits, cabin&galley secured, ASS, pax count, infant loopbelt, ecc.) non sono rilevanti per la valutazione.

#### 1.1. Utilizzo di ausili

Per l'esercizio individuale è permesso portare con sé e utilizzare i seguenti ausili personali:

- Manuali elettronici - specialmente per quanto riguarda le informazioni sulle linee di prodotti non-food della compagnia aerea. (p.es. Flypad personale (LX), viene utilizzato durante l'esercizio)
- La rivista di bordo LX/altra compagnia aerea (versione digitale o cartacea a seconda della compagnia aerea)
- Catalogo Inflight Shopping LX o EDW (fornito durante l'esercitazione)
- Cavatappi
- I fogli di carta per appunti e, se necessario, la PIL saranno forniti dall'esperto durante il briefing

## 2. VALUTAZIONE

Il comportamento/ e l'operato del candidato vengono valutati secondo una griglia a punti e in base alle competenze del profilo di qualificazione sottostanti. In aggiunta, viene eseguita una valutazione in termini di «impressione generale» per mezzo di un sistema a punti.

Il voto per l'esercizio individuale della parte d'esame 3 viene determinato dividendo il numero totale dei punti ottenuti per il numero massimo dei punti ottenibili x 5 + 1. Questo valore viene matematicamente arrotondato per eccesso o per difetto al mezzo voto più vicino. *Esempio: punti ottenuti dal candidato 83, punti massimi ottenibili 110:  $83 / 110 \times 5 + 1 = 4,77 = \text{voto } 5.0$*

### 2.1. Valutazione/Requisiti posti alle competenze B1, B3, B4, B5, B7, C1, C2, C3, E2

I seguenti punti concretizzano le competenze del profilo di qualificazione e descrivono il contenuto della valutazione dell'esercizio individuale:

#### **I contenuti delle «Regole di base della gastronomia» includono:**

- Essere in grado di discutere il servizio in modo dettagliato
- Utilizzare in modo appropriato le stoviglie, i bicchieri, le posate, il materiale di servizio a bordo e le attrezzature della cabina e del galley e secondo gli standard di servizio internazionali
- Realizzare la mise-en-place e il servizio necessari nel quadro di situazioni date e con il materiale fornito
- Identificare i codici IATA abituali della compagnia aerea dei seguenti pasti speciali e descriverne in maniera dettagliata le caratteristiche al momento della loro presentazione e della raccomandazione di alternative (es. se questo SPML dovesse mancare a bordo): AVML, VGML, VJML, VLML, LSML, GFML, HNML, KSML, LFML, NLML, MOML
- Valutare l'importanza di cereali, verdura, frutta, carne, pesce rispetto agli SPML e tenerne conto nel servizio F&B.
- Descrivere i metodi di cottura e spiegarli attraverso cibi adatti in base ai suggerimenti del menu (storytelling).
- Impiattare antipasti e portata principale. Presentare, valorizzare, tagliare/porzionare, disporre e servire torte e formaggi in maniera invitante. Apparecchiare la tavola in modo adeguato.
- Raccomandare e giustificare l'abbinamento cibo/bevande per bevande alcoliche e non alcoliche entro i limiti della gamma disponibile e secondo le esigenze degli ospiti.
- Leggere/identificare e interpretare le etichette dei vini (spumanti) per poter fornire agli ospiti informazioni professionali e competenti sulla provenienza, sulle varietà di uva e sulla qualità.
- Eseguire il servizio di bevande analcoliche, birra, vino, spumante, aperitivi, liquori, mix di bevande nei limiti dell'offerta disponibile e secondo le esigenze degli ospiti.
- Effettuare il servizio di caffè e tè nei limiti di ciò che è disponibile e secondo le esigenze degli ospiti
- promuovere (storytelling) i prodotti a marchio di bordo della compagnia aerea (ad es. «signature items») come il salmone Balik di LX, l'acqua, il cioccolato, EDW Biberli, ecc)
- Seguire i principi dell'igiene personale e professionale.

**I contenuti della «Gestione dei reclami» includono:**

- La comunicazione: in caso di reclami, agire in modo orientato alla soluzione e alla de-escalazione (per esempio secondo il modello EVA3 o altri/simili) altri/simili stili di comunicazione) nonché trovare soluzioni alle problematiche
- L'utilizzo delle possibilità di compensazione previste della compagnia aerea

**I contenuti delle «informazioni sulle linee di prodotti delle compagnie aeree (non-food)» includono:**

- Saper fornire informazioni professionali e precise sulle linee di prodotti non-food delle compagnie aeree e promuoverle.
- Il programma frequent flyer Miles&More (o programma di fidelizzazione della compagnia aerea se si lavora come CCM per una compagnia aerea terza che non opera voli per conto di un membro di Star Alliance)
- L'aeroporto di appartenenza ZRH o GVA: tutti i servizi e le strutture di servizio, check-in, lounge, transito, arrivi
- Le informazioni sulle destinazioni in base ai documenti delle rispettive compagnie aeree disponibili offline
- I regolamenti doganali per la Svizzera («viaggi per privati»)

**Persone con «particolari necessità di assistenza» (SCP: Special Category Passengers)**

- Ovvero: neonati (INF), bambini (CHD), minori non accompagnati (UM), famiglie, persone con disabilità o handicap (PRM), persone con paura di volare, clienti status, VIP ecc.
- Riconoscere/chiarire/controllare in modo discreto e con tatto i bisogni di assistenza e reagire di conseguenza
- Utilizzare/attuare le direttive/gli strumenti della compagnia aerea
- Adattare la comunicazione ai bisogni dei PAX con particolari necessità di assistenza.

**2.2. La valutazione/I requisiti «Impressione generale» includono indicatori comportamentali relativi a**

- Atteggiamento generale in qualità di padrone/a di casa, alle buone maniere e alla rappresentanza nel ruolo di assistente di volo
- Comunicazione amichevole, chiara e mirata con tutte le categorie di passeggeri ed espressione verbale sicura nella lingua dell'esame e in inglese
- Tecnica di lavoro efficiente ed efficace
- Aspetto in uniforme secondo il regolamento della rispettiva compagnia aerea



### 3. LETTURE CONSIGLIATE

- Carta del menu delle compagnie aeree
- Materiale didattico di gastronomia Food&Beverage di GastroSuisse e/o ReNovium e/o tutorial sul web (ad esempio portali specifici del settore, YouTube, ecc.)
- Guide Human Factors Training: comunicazione, gestione dei reclami
- Manuali elettronici (ad esempio LX CCM: Library Flypad)
- - CCM con base a ZRH: [www.flughafen-zuerich.ch](http://www.flughafen-zuerich.ch), CCM con base a GVA: Aeroporto di Ginevra: [www.gva.ch](http://www.gva.ch)
- [www.bazg.admin.ch](http://www.bazg.admin.ch) (Regolamenti doganali per la Svizzera «viaggi per privati»)

## ESERCIZIO A DUE

### FORNIRE ASSISTENZA MEDICA (PRATICO, 2 x 15 MINUTI)

In entrambi gli esercizi “a due”, i candidati dimostrano la loro competenza pratica nel prestare assistenza medica in situazioni complesse.

#### 4. COMPITO

Questo esercizio mette alla prova solamente le competenze nel fornire pronto soccorso e nell'assistenza dei passeggeri con problemi di salute o con esigenze assistenziali particolari. Inoltre, vengono valutati la corretta somministrazione di farmaci, la tecnica e le manipolazioni necessarie durante le misure di pronto soccorso oltre che il corretto e sensato coinvolgimento di un aiutante non professionista, nonché le istruzioni a lui fornite da parte del candidato. La valutazione si concentra sull'analisi della situazione (compreso «assessing the patient»), sull'intervento/sulle misure adottate e sulla tecnica (manipolazioni corrette) e sulle competenze sociali/personali come la comunicazione e la cooperazione con terzi.

Solitamente il cabin crew member sostiene l'esame di professione in uniforme, è tuttavia consentito togliersi la giacca all'inizio dell'esercizio.

Durante i due esercizi di 15 minuti, i quali rappresentano un segmento di volo (sul lungo o sul corto raggio) che può iniziare ad esempio col servizio, il/la candidato/a si occupa dei passeggeri in un mock-up dell'aereo o in una struttura simile. In uno degli esercizi, il/la candidato/a incontrerà un passeggero con arresto cardiocircolatorio e apnea e deve quindi, in materia di primo soccorso, applicare la tecnica CPR (incl. la respirazione), l'ossigeno e maneggiare l'AED nonché guidare in maniera sensata l'aiutante non professionista assegnatoli. Il compito pratico è seguito da una breve discussione a scopo di riflessione. In un'altra situazione, il/la candidato/a incontra 1-2 passeggeri con varie necessità e problemi di salute, i quali dovranno essere identificati dal candidato e per i quali dovranno essere adottate misure appropriate di primo soccorso. Anche a questo esercizio segue una breve discussione a scopo di riflessione.

Due candidati, unitamente ai rispettivi aiutanti, lavorano contemporaneamente occupandosi di compiti differenti in sezioni/sale separate. Non è prevista l'interazione tra i candidati. Gli aiutanti hanno sì conoscenze di base (es. dove trovare l'AED), ma devono essere impiegati specificatamente per compiti semplici e istruiti in maniera chiara.

L'esame è supervisionato da due esperti, il primo dei quali conduce l'esame mentre l'altro è responsabile della redazione del protocollo. La valutazione dell'esame e l'assegnazione dei voti vengono effettuate dai due esperti congiuntamente. In caso di dubbio o disaccordo, verrà consultata la direzione della parte d'esame in questione.

Prima dell'esercizio, l'esperto che conduce l'esame effettua un briefing con i candidati includendo un compito chiaramente definito. È importante accertarsi della comprensione del compito e che il candidato abbia ottenuto una visione d'insieme del setting, degli ausili disponibili e dei diversi ruoli. Sono ammessi chiarimenti e/o domande. Segue la presentazione orale della situazione d'esame la quale viene presentata dal figurante.

Gli aspetti relativi alla sicurezza irrilevanti dal punto di vista medico (es. gestione COB, equipment check, briefing overwing exits, cabin & galley secured, ASS, pax count, infant loop belt, ecc.) non sono rilevanti per la valutazione. Le competenze in lingua straniera, come la grammatica e il vocabolario, non sono rilevanti per la valutazione, questo anche se il figurante non parla la lingua principale del candidato.

Durante l'esame non sono ammessi ausili personali. La selezione dei diversi scenari per l'esame fa riferimento alla documentazione di Swiss/Edelweiss sul tema del pronto soccorso. Durante l'esame, agli esperti è consentito intervenire in qualsiasi momento.

## 5. VALUTAZIONE

Il comportamento osservato e le azioni intraprese dei candidati sono valutati secondo criteri predefiniti definiti come «must». Questi corrispondono ai materiali didattici e sono incentrati sui seguenti punti:

- Misure di pronto soccorso/riconoscimento e valutazione degli eventi di carattere medico a bordo
- Manipolazioni/applicazioni/tecniche corrette
- Conoscenza degli ausili medici, compresi i farmaci
- Tempistica/priorità/intervento
- Rapporti e comunicazioni con pazienti/parenti/aiutanti
- Corrette e sensate istruzioni all'aiutante/collaborazione

Nella valutazione, verranno effettuate le opportune deduzioni se il paziente viene messo in pericolo o se viene omesso il soccorso necessario.

È inoltre prevista una valutazione della «riflessione»

Le valutazioni/I requisiti della «riflessione» includono:

- Le motivazioni che hanno portato alla scelta/determinazione di:
  - Quadro clinico
  - Ausili e manipolazioni
  - Istruzioni all'aiutante/al paziente
- Domande circa la comprensibilità delle azioni intraprese e delle priorità seguite
- Domande sulle conoscenze mediche di base (es. fisiologia, medicina aeronautica, medicina tropicale, igiene)

### 5.1. Requisiti posti alle competenze A2, A3, A4, A5, B1, B3, B5, D2, D3, E2, E3

I seguenti punti concretizzano le competenze del profilo di qualificazione e descrivono il contenuto della valutazione degli esercizi a due:

- Osservanza delle regole e delle direttive sulle emergenze mediche contenute nei manuali attuali
- Utilizzo degli ausili senza rischi per la salute dei passeggeri
- Istruzione, comunicazione e riflessione sulle misure di protezione
- Riflessione sul comportamento personale e di terzi
- Identificazione, valutazione ed esecuzione corretta delle misure di pronto soccorso e misure immediate salvavita in base alla situazione
- Comunicazione adeguata alla situazione e culturalmente corretta
- Identificazione di esigenze assistenziali particolari e prestazione di supporto adeguato
- Organizzazione/coordinamento (di sé stesso) nel team, la comunicazione con il cockpit e/o con il personale medico viene garantita

- Conoscenza di base di organi vitali, processi fisici ad esso associati e in riferimento sia all'aviazione sia a malattie specifiche per alcune destinazioni
- Sapere teorico in merito a rischi legati alla salute e correlati all'aviazione

Il voto dell'esercizio di «fornire assistenza medica» svolto a due (nella parte d'esame 3) è determinato dalla combinazione dei due voti singoli ricevuti in ognuna delle due sequenze da 20 min. Questi voti singoli sono determinati sulla base dei rispettivi blocchi di valutazione, secondo la ponderazione indicata nella scheda di valutazione. Il voto complessivo ottenuto nell'esercizio di « fornire assistenza medica » condotto a due verrà poi calcolato assieme al voto dell'esercizio condotto singolarmente per determinare il voto complessivo di tutta la parte d'esame 3.

## 6. LETTURE CONSIGLIATE

- Medical Guidelines delle compagnie aeree
  - Swiss International Airlines – OMA & CSPM Chapter 6 / Chapter 10 Checklists (Food Poisoning on Board, Evaluation/Report inflight medical case)
  - Edelweiss Air – FAM & CSPM Chapter 6
  - **altre compagnie aeree: per informazioni si prega di contattare SOBFA**
- Manuali elettronici (ad esempio LX CCM: Library Flypad)

## 7. CONTENUTI DELL'ESAME/CASI - LISTA NON ESAUSTIVA

Quadri clinici:

- Allergie, Angina pectoris, Asma, Lesioni agli occhi, Dolori/malattie addominali, Svenimento, Emorragia interna/esterna arteriosa/venosa, Ipo- e iperglicemia, Choking, BPCO (bronco pneumopatia cronica ostruttiva), Diabete, Diarrea/vomito, Epilessia, Fratture/ lussazioni / distorsioni, Febbre/convulsioni febbrili, Infarto cardiaco, Iperventilazione, Intossicazioni, Collasso circolatorio, Mal di testa / emicrania, Intossicazione alimentare, Embolia polmonare, Crampi mestruali, Malattia da viaggio, Ictus, Schock, Bruciore di stomaco, Trombosi venosa profonda (TVP), Bruciate, Ferite/cura delle ferite

Conoscenza delle attrezzature mediche presenti a bordo e del loro corretto utilizzo.

- Kit (EMK, FAK, UPK, pocket mask): contenuto, utilizzo
- Defibrillatore (AED)
- First aid oxygen

Conoscenze aeromediche e loro gestione pratica su voli regionali e intercontinentali

- Airsickness, Barotrauma, Flatulenza, Fatigue, Hypoxia, Jet lag e sonno, Syndrome da decompressione (MDD)
- Norme mediche per il personale di volo in materia di alcol, farmaci, donazione di sangue, immersioni, ecc.
- Esposizione alle radiazioni
- Vaccinazioni

Igiene:

- Disinfezione degli aeromobili
- Igiene a bordo
- Igiene alimentare
- Igiene personale
- Malattie trasmissibili a bordo

Conoscenza delle malattie infettive e tropicali, della loro prevenzione, dell'automedicazione (quando possibile) e delle opzioni terapeutiche

- AIDS, Febbre dengue, Febbre gialla, Epatite, Colpo di calore, Intossicazione alimentare, Malaria e trattamento in stand-by, Diarrea del viaggiatore, Pulci della sabbia, Scottature solari, Colpo di sole

## 3.3.2. Settore d'esame B «Collaborazione»

<b>Parte d'esame 4: Collaborazione orale</b>	
<b>Compito / contenuto</b>	Nell'esame orale nel settore «Collaborazione», i candidati svolgono diversi tipi di compiti strutturati temporalmente che riguardano la collaborazione in un team, la leadership situazionale e l'istruzione dei colleghi. Dimostrano la loro capacità di mettere in relazione i modelli teorici relativi al team e alla leadership con la loro pratica professionale e di giustificarli dal punto di vista tecnico-professionale.
<b>Elemento centrale</b>	I candidati dimostrano di essere in grado di mettere in relazione i principi teorici relativi alla formazione del team, alla coordinazione e alla comunicazione nei team, alla leadership di gruppo e all'istruzione, alle dinamiche di gruppo e alla gestione dei conflitti con situazioni pratiche relative al loro ambito professionale. In termini di contenuto, il focus è posto sui requisiti del campo di competenza operativa D in relazione agli altri campi di competenza operativa.
<b>Metodo</b>	Esame orale con vari tipi di compiti a scelta: <ul style="list-style-type: none"> <li>• redazione di una lista di priorità</li> <li>• valutazioni e prese di posizione</li> <li>• spiegazione di modelli / parti di modelli sulla base di esempi pratici</li> <li>• riassunto</li> <li>• risposta a domande tecniche</li> <li>• gioco di ruolo (p.es. metodica dei feedback o d'istruzione)</li> </ul>
<b>Durata</b>	90 minuti. Ogni tipo di compito ha una durata limitata.
<b>Letteratura</b>	È consigliato preparare questa parte dell'esame secondo le proprie esigenze. Scelga la letteratura che ritiene rilevante e utile per Lei. Può trattarsi di letteratura aziendale, reperibile autonomamente presso la sua compagnia aerea, così come di letteratura disponibile in commercio.
<b>Tipo d'esame</b>	Orale
<b>Valutazione</b>	Griglia di valutazione con punti

La valutazione si effettua mediante voti. Si applicano le disposizioni di cui al numero 6.2. e 6.3. del regolamento d'esame. Il voto della parte d'esame deve essere almeno 4.0. In caso di ripetizione dell'esame, è necessario ripetere l'intera parte d'esame 4. (rif. RdE 6.41)

<b>Parte d'esame 5: Collaborazione scritto</b>	
<b>Compito / contenuto</b>	Nell'esame scritto nel settore «collaborazione», i candidati elaborano domande e «minicase» sulla collaborazione nel team, così come sulla leadership situazionale e l'istruzione dei colleghi.
<b>Elemento centrale</b>	I candidati dimostrano di essere in grado di mettere in relazione i principi teorici relativi alla formazione del team, alla coordinazione e alla comunicazione nei team, alla leadership di gruppo e all'istruzione, alle dinamiche di gruppo e alla gestione dei conflitti con situazioni pratiche relative al loro ambito professionale. In termini di contenuto, il focus è posto sui requisiti del campo di competenza operativa D in relazione agli altri campi di competenza operativa.
<b>Metodo</b>	Esame scritto con compiti di vario tipo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• domande chiuse (domande a risposta singola, domande a risposta multipla, serie di domande, domande di corrispondenza, domande con immagini)</li> <li>• Domande aperte</li> <li>• «Minicases»</li> </ul>
<b>Durata</b>	90 minuti.
<b>Letteratura</b>	Guide Human Factors Training (solo le parti in Inglese) e Human Factor Guide Training Attachment Factsheets Cabin, CCII Course Booklet, Performance Evaluation Cabin Crew – Guidelines for Cabin Crew Members, Le Leadership e l'One Minute Manager, Airline Manuals
<b>Tipo d'esame</b>	Scritto
<b>Valutazione</b>	Griglia di valutazione con punti

La valutazione si effettua mediante voti. Si applicano le disposizioni di cui al numero 6.2. e 6.3. del regolamento d'esame. Il voto della parte d'esame deve essere almeno 4.0. In caso di ripetizione dell'esame, è necessario ripetere l'intera parte d'esame 5. (Ref. RdE 6.41)

## 3.3.3. Settore d'esame C «Autogestione»

<b>Parte d'esame 6: Elaborazione di un caso</b>	
<b>Compito / contenuto</b>	I candidati commentano una situazione concreta sulla base di un caso esemplare tratto dalla loro quotidianità professionale e preparano la loro presa di posizione a riguardo. Dopo la presentazione della presa di posizione, ha luogo un colloquio professionale. I contenuti della discussione sono aspetti selezionati dagli esperti in merito alla percezione dei diritti e dei doveri dei CCM, all'acquisizione autonoma di conoscenze generali e settoriali, all'igiene a livello sanitario nel contesto della pratica professionale e allo sviluppo professionale. Le questioni possono essere affrontate sia in termini teorici e normativi, sia in termini di strategie pratiche d'informazione e di soluzione nel caso presentato, nonché in termini di riflessione sul ruolo professionale.
<b>Elemento centrale</b>	I candidati illustrano come acquisiscono in modo indipendente conoscenze generali ed approfondite rilevanti per la loro professione e come le integrano nella loro attività professionale. L'attenzione si concentra sui requisiti del campo di competenza operativa E «Autogestione».
<b>Metodo</b>	Presa di posizione e colloquio professionale basati su un caso esemplare
<b>Durata</b>	45 minuti. Preparazione della presa di posizione: 20 minuti. Presentazione: 5 minuti. Colloquio professionale: 20 minuti.
<b>Ausili</b>	Flipchart, materiale di moderazione, carta per appunti vedi guida.
<b>Tipo d'esame</b>	Orale
<b>Valutazione</b>	Griglia di valutazione con punti

La valutazione si effettua mediante voti. Si applicano le disposizioni di cui al numero 6.2. e 6.3. del regolamento d'esame. Il voto della parte d'esame deve essere almeno 4.0. In caso di ripetizione dell'esame, è necessario ripetere l'intera parte d'esame 6. (rif. RdE 6.41)



**Guida per i candidati parte d'esame 6:  
Elaborazioni dei casi**

## Indice

Parte d'esame 6: Elaborazione di un caso .....	31
1. Svolgimento e compito.....	31
2. Disposizione generale.....	31
2.1. Lingua _____	31
2.2. Pubblico _____	31
2.3. Gestione del tempo _____	31
3. Prima parte: presentazione orale .....	32
3.1. Utilizzo di ausili _____	32
3.2. Modalità di presentazione _____	32
3.3. Contenuto della presentazione/suggerimenti _____	32
4. Seconda parte: Colloquio professionale .....	32
5. Valutazione parte d'esame 6 .....	33
5.1. Criteri di valutazione parte d'esame 6 _____	33

## **PARTE D'ESAME 6: ELABORAZIONE DI UN CASO**

### **1. SVOLGIMENTO E COMPITO**

In questa parte d'esame, i candidati ricevono una descrizione di una situazione complessa derivante dalla realtà professionale. Sulla base di questo caso esemplare, è necessario rispondere alle domande date nel corso della fase di preparazione della durata di 20 minuti. Con una presentazione (durata: 5 minuti), i candidati devono esprimere la loro posizione circa il caso esemplare, descrivere e giustificare il loro approccio.

Per lo svolgimento del compito sono disponibili i seguenti ausili: Manuali delle compagnie aeree, flipchart, materiale di moderazione e carta per appunti.

La parte d'esame 6 si basa sul campo di competenza operativa E) Autogestione.

### **2. DISPOSIZIONE GENERALE**

La presentazione orale della presa di posizione in merito alla situazione data ha luogo direttamente dopo la fase di preparazione. I candidati presentano un riassunto del caso esemplare precedentemente preparato, rispondono alle domande indicate e descrivono e giustificano il loro approccio alla situazione.

#### **2.1. Lingua**

La presentazione e il colloquio professionale si svolgono nella lingua d'esame (lingua standard) (d/f/i). I termini tecnici inglesi appartenenti all'ambito professionale non devono essere tradotti, tuttavia, su richiesta degli esperti, si deve essere in grado di spiegarli.

#### **2.2. Pubblico**

Il pubblico è composto generalmente da due, massimo tre persone. Queste sono:

- a) due esperti
- b) eventualmente, un membro dell'organo responsabile/della commissione d'esame o
- c) eventualmente, un rappresentante della SEFRI

#### **2.3. Gestione del tempo**

Il tempo per questa parte d'esame è di 45 minuti in totale, Di questi, 20 minuti sono riservati al tempo di elaborazione/preparazione del caso esemplare. La presentazione deve durare 5 minuti (+/- 1 minuto di tolleranza). Durante i restanti 20 minuti, si svolge un colloquio professionale (discussione e domande aperte da parte degli esperti). La corretta osservanza dei limiti di tempo nel corso della presentazione è interamente a carico del relatore. Gli esperti intervengono solo in casi gravi di mancato rispetto dei tempi (durata eccessiva o insufficiente).

### 3. PRIMA PARTE: PRESENTAZIONE ORALE

#### 3.1. Utilizzo di ausili

Prima della presentazione i candidati hanno 20 minuti per lavorare sul caso esemplare e prepararsi. Per l'elaborazione del caso si possono utilizzare i manuali necessari. Gli ausili per la presentazione sono forniti. L'utilizzo di ausili non è obbligatorio, tuttavia può fornire un supporto significativo alla presentazione. È importante assicurarsi che l'utilizzo di ausili a corredo della presentazione avvenga in modo proporzionato.

#### 3.2. Modalità di presentazione

La presentazione avviene in piedi. Sono ammessi quali ausili annotazioni/parole chiave. Occorre tuttavia fare attenzione al mantenimento di un equilibrio appropriato tra la lettura e il discorso libero.

#### 3.3. Contenuto della presentazione/suggerimenti:

Nella presentazione è necessario rispondere alle domande guida indicate nel compito.

I seguenti suggerimenti possono essere utili nella preparazione della presentazione:

- Suscitare l'interesse del pubblico all'inizio della presentazione.
- Da notare che anche una breve presentazione è solitamente caratterizzata da un filo conduttore e si compone di tre parti: Introduzione/benvenuto – parte principale – conclusione/congedo
- Parlare in modo chiaro, comprensibile e con frasi chiare
- È lecito dare per scontato che i due esperti conoscano il caso esemplare assegnato al candidato.
- Ciononostante, nella presentazione è importante riassumere i punti principali e gli esiti.
- È sensato limitarsi all'essenziale
- Sono auspicabili la nomina di una possibile soluzione nonché una presa di posizione convincente

### 4. SECONDA PARTE: COLLOQUIO PROFESSIONALE

Dopo la presentazione ha luogo un colloquio professionale. In questo caso, i candidati sono invitati a sedersi. Gli esperti guidano il colloquio professionale. Viene redatto un protocollo.

In una discussione aperta, saranno poste domande sulla presentazione e sul caso esemplare. Le domande possono fare riferimento a basi teoriche, a procedimenti pratici, così come ad altri temi professionali da Lei menzionati durante la presentazione.

Il colloquio professionale si basa inoltre sull'esperienza professionale in qualità di cabin crew member e sulla riflessione in merito al proprio ruolo professionale.

I candidati sono incoraggiati a partecipare attivamente alla discussione: Esporre i propri pensieri in modo dettagliato e non attendersi domande chiuse alle quali è possibile rispondere solo in modo giusto o sbagliato. In questa fase viene data l'opportunità di approfondire i temi che accompagnano il caso esemplare, la propria esperienza professionale nonché le proprie competenze professionali. Dimostrare

agli esperti ciò che si è imparato dalla pratica professionale. Esporre quali sono i propri punti di forza e dove si vede margine di miglioramento sia sul piano personale sia nell'ambiente professionale. Dimostrare come e attraverso quali strumenti (p.es. manuali), durante la fase di preparazione, si è giunti alle informazioni rilevanti nonché come queste andrebbero applicate concretamente al caso esemplare in questione.

In primo piano vi è inoltre l'esame (autocritico) dei propri metodi di lavoro.

A differenza di quanto avviene per la presentazione, la responsabilità della gestione del tempo nel colloquio professionale è degli esperti.

## **5. VALUTAZIONE PARTE D'ESAME 6**

La parte d'esame 6 è valutata da due esperti. La valutazione si effettua mediante voti. Si applicano le disposizioni di cui al numero 6.2. e 6.3. del regolamento d'esame.

### **5.1. Criteri di valutazione parte d'esame 6**

- Logicità della struttura della presentazione, comprensibilità, filo conduttore
- Contenuto della presentazione (aspetti chiave identificati, domande guida trattate)
- Metodologia della presentazione
- Gestione del tempo durante la presentazione
- Apparenza ed espressione linguistica nella presentazione
- Risposte alle domande durante la discussione generalmente corrette e comprensibili
- Argomentazione coerente durante il colloquio professionale
- Conoscenza professionale dei diritti e dei doveri di un CCM
- Conoscenze generali e settoriali
- Trasferimento di informazioni teoriche alla pratica professionale
- Riflessione su soluzioni alternative per il caso esemplare
- Riferimenti a tematiche legate al proprio stile di vita (p.es. la salute)
- Riflessione sul proprio ruolo professionale
- Riflessione sulle proprie opportunità di sviluppo professionale

### 3.4. Procedura di ricorso

Contro le decisioni della commissione d'esame relative all'esclusione dall'esame o al rifiuto di rilasciare l'attestato professionale può essere inoltrato ricorso presso la SEFRI entro 30 giorni dalla notifica. Il ricorso deve contenere le richieste del ricorrente e le relative motivazioni. In prima istanza, la decisione sui ricorsi spetta alla SEFRI. Contro la sua decisione può essere interposto ricorso dinanzi al Tribunale amministrativo federale entro 30 giorni dalla notifica.

I memorandum sulla procedura di ricorso contro la non ammissione all'esame e sul diritto di esaminare gli atti sono pubblicati sulla pagina web della SEFRI [www.sbf.admin.ch](http://www.sbf.admin.ch).

## 4. ENTRATA IN VIGORE E VALIDITÀ

Il 30.08.2024, la commissione d'esame ha approvato le presenti direttive che entrano in vigore il 01.01.2025.

## 5. EMANAZIONE

Aeroporto di Zurigo, 30.08.2024

Per SOBFA l'organo responsabile

Joel D. Strebel

Presidente

Karin Wertli

Vicepresidente

## 6. ALLEGATI

### Allegato 6.1.

SOBFA

Schweizerische Organisation Berufsprüfungen Flight Attendants  
Organisation Suisse des Examens Professionnels Flight Attendants  
Organizzazione Svizzera Esami di Professione Flight Attendants

Dorfstrasse 29a

8302 Kloten

## REGOLAMENTO

per

### **l'esame di professione di Cabin Crew Member (CCM)**

del 29.06.2020

---

Visto l'articolo 28 capoverso 2 della legge federale del 13 dicembre 2002 sulla formazione professionale, l'organo responsabile di cui al punto 1.3 emana il seguente regolamento d'esame.

## **1. DISPOSIZIONI GENERALI**

### **1.1. Scopo dell'esame**

Obiettivo dell'esame federale di professione è stabilire se i candidati hanno le competenze necessarie per l'esercizio di un'attività professionale complessa e che comporta un elevato grado di responsabilità come quella di Cabin Crew Member.

### **1.2. Profilo professionale**

#### **1.21 Campo d'attività**

I Cabin Crew Member sono assistenti di volo professionisti in servizio presso compagnie aeree a corto, medio e/o lungo raggio. È responsabile per il servizio ospitale e per l'assistenza dei passeggeri e garantisce il rispetto delle norme di sicurezza nella cabina dell'aereo.

Svolgono diverse funzioni e ruoli sotto la direzione del comandante di bordo. Come Senior Cabin Crew Member guidano l'intero equipaggio di bordo. I Cabin Crew Member esperti ricoprono

funzioni di coordinamento e formazione; forniscono inoltre indicazioni specifiche relative all'attività di volo.

#### 1.22 Principali competenze operative

I Cabin Crew Member sono in grado di:

- eseguire da soli o in collaborazione con i membri dell'equipaggio e con partner interni ed esterni alla compagnia aerea le operazioni di prevolo, volo e post-volo in maniera affidabile e professionale;
- usare l'infrastruttura della cabina e individuare tempestivamente gli inconvenienti tecnici;
- dirigere o coordinare, guidare e sostenere con competenza e affidabilità team di Cabin Crew Member diversi per ogni volo e che dispongono di livelli di formazione ed esperienza differenti;
- servire e assistere con cordialità passeggeri con necessità differenti;
- applicare con efficacia le misure per la sicurezza e la protezione della salute a bordo;
- rispondere con competenza alle domande più frequenti dei passeggeri concernenti il volo;
- comunicare in maniera adeguata in almeno una delle lingue ufficiali e in inglese;
- rappresentare in maniera appropriata l'immagine della compagnia aerea e proporre ai passeggeri le linee di prodotti e i servizi della stessa;
- sviluppare autonomamente le proprie competenze personali e professionali.

I Cabin Crew Member sono dotati di uno spiccato senso di osservazione per poter valutare correttamente lo stato d'animo delle persone. Possiedono ottime capacità comunicative verbali e non verbali che consentono loro di interagire in modo empatico e al contempo assertivo con persone di culture differenti. Devono affrontare situazioni impreviste con professionalità e riuscire a instaurare relazioni costruttive con tutte le persone che si trovano a bordo dell'aereo, in un contesto fortemente regolamentato come quello del volo.

#### 1.23 Esercizio della professione

I Cabin Crew Member sono cosmopoliti e hanno una buona cultura generale. Resistono allo stress psico-fisico, curano il proprio aspetto, mantengono la calma e si comportano in maniera adeguata e autentica anche in situazioni di stress.

Lavorano a tempo pieno, parziale o come liberi professionisti. Fanno parte del personale della compagnia aerea e per ogni volo lavorano con superiori differenti. Le prospettive professionali dei Cabin Crew Member sono molto varie: cabin training, servizio su jet privati, impieghi nei settori alberghiero, turistico, gastronomico, gestionale o sanitario.

L'ambiente di lavoro può essere frenetico, dinamico e comportare una forte carica emotiva. I turni di lavoro richiedono un alto livello di concentrazione e impegno perché spesso si svolgono di sera, di notte, durante i fine settimana e, in generale, con orari irregolari e non pianificabili.

Con i continui sviluppi tecnologici nell'industria aeronautica verso una maggiore automazione e cabine di aeromobili sempre più grandi, le esigenze relative al funzionamento delle infrastrutture e al servizio ai clienti cambiano a loro volta. Allo stesso modo le nuove fonti di pericolo porteranno in futuro a una modifica dei requisiti di sicurezza.

1.24 Contributo della professione alla società, all'economia, alla cultura e alla natura

I Cabin Crew Member sono al servizio della crescente mobilità internazionale e del turismo. Contribuiscono in questo modo a soddisfare i bisogni della società per quanto riguarda il riposo, il tempo libero, i contatti sociali e lo scambio culturale.

1.3. Organo responsabile

1.31 L'organo responsabile è costituito dalla seguente organizzazione del mondo del lavoro:

SOBFA Organizzazione Svizzera Esami di Professione Flight Attendants

1.32 L'organo responsabile è competente per tutta la Svizzera.

## 2. ORGANIZZAZIONE

2.1. Composizione della commissione d'esame

2.11 Tutti i compiti relativi al rilascio dell'attestato professionale sono affidati a una commissione d'esame composta di un minimo di 8 a un massimo di 12 membri e nominata dall'organo responsabile per un periodo di tre anni.

2.12 La commissione d'esame si auto costituisce. Essa è in grado di deliberare se è presente la maggioranza dei membri. Le decisioni richiedono la maggioranza dei membri presenti. A parità di voti è il presidente a decidere.

2.2. Compiti della commissione d'esame

2.21 La commissione d'esame:

- a) emana le direttive inerenti al regolamento d'esame e le aggiorna periodicamente;
- b) stabilisce le tasse d'esame;
- c) stabilisce la data e il luogo d'esame;
- d) definisce il programma d'esame;
- e) predispone la preparazione dei compiti d'esame e cura lo svolgimento dell'esame;
- f) nomina i periti, li forma per le loro funzioni e li impiega;
- g) decide l'ammissione all'esame e l'eventuale esclusione dallo stesso;
- h) decide il conferimento dell'attestato professionale;
- i) tratta le domande e i ricorsi;
- j) si occupa della contabilità e della corrispondenza;
- k) decide in merito al riconoscimento di altri titoli o prestazioni;
- l) rende conto della sua attività alle istanze superiori e alla Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI);
- m) provvede allo sviluppo e alla garanzia della qualità, in particolare al regolare aggiornamento del profilo di qualificazione in conformità con le esigenze del mercato del lavoro.



2.22 La commissione d'esame può delegare compiti amministrativi a una segreteria.

### 2.3. Svolgimento non pubblico / Vigilanza

2.31 L'esame si svolge sotto la vigilanza della Confederazione. Non è pubblico. In casi particolari, la commissione d'esame può concedere delle deroghe.

2.32 La SEFRI riceve tempestivamente l'invito all'esame e la relativa documentazione.

## 3. PUBBLICAZIONE, ISCRIZIONE, AMMISSIONE, SPESE

### 3.1. Pubblicazione

3.11 L'esame è pubblicato almeno cinque mesi prima del suo inizio nelle tre lingue ufficiali.

3.12 La pubblicazione deve almeno indicare:

- a) le date d'esame;
- b) la tassa d'esame;
- c) l'ufficio d'iscrizione;
- d) il termine d'iscrizione;
- e) le modalità di svolgimento dell'esame.

### 3.2. Iscrizione

All'iscrizione devono essere allegati:

- a) un riepilogo del percorso professionale assolto e della pratica professionale svolta;
- b) le copie dei titoli e dei certificati di lavoro richiesti ai fini dell'ammissione;
- c) l'indicazione della lingua d'esame;
- d) la copia di un documento d'identità con fotografia;
- e) l'indicazione del numero di assicurazione sociale (numero AVS)<sup>1</sup>.

### 3.3. Ammissione

3.31 All'esame è ammesso chi:

- a) è in possesso di un attestato federale di capacità, di un attestato di maturità o di una qualifica equivalente;
- b) può attestare almeno due anni di pratica professionale come Cabin Crew Member;
- c) è in possesso di un certificato di lingua inglese livello B2.

È fatta riserva del pagamento entro i termini della tassa d'esame di cui al punto 3.41.

---

<sup>1</sup> La base legale è contenuta nell'ordinanza sulle rilevazioni statistiche (RS 431.012.1; n.70 dell'allegato). La commissione d'esame o la SEFRI rileva il numero AVS per conto dell'Ufficio federale di statistica e lo utilizza a fini puramente statistici.

- 3.32 La decisione in merito all'ammissione all'esame è comunicata al candidato per iscritto almeno tre mesi prima dell'inizio dell'esame. La decisione negativa deve indicare la motivazione e i rimedi giuridici.
- 3.4. Spese
- 3.41 Il candidato versa la tassa d'esame previa conferma dell'ammissione. Le tasse di stampa dell'attestato professionale e di iscrizione nel registro dei titolari di attestato professionale nonché l'eventuale contributo alle spese per il materiale sono a carico dei candidati e vengono riscossi separatamente.
- 3.42 Ai candidati che, conformemente al punto 4.2, si ritirano entro i termini prescritti o devono ritirarsi dall'esame per motivi validi viene rimborsato l'importo pagato, dedotte le spese sostenute.
- 3.43 Chi non supera gli esami non ha diritto ad alcun rimborso.
- 3.44 La tassa d'esame per i candidati ripetenti è fissata dalla commissione d'esame caso per caso, tenendo conto delle parti d'esame da ripetere.
- 3.45 Le spese di viaggio, vitto, alloggio e assicurazione durante gli esami sono a carico dei candidati.

## **4. SVOLGIMENTO DELL'ESAME**

- 4.1. Convocazione
- 4.11 L'esame ha luogo se, dopo la pubblicazione, almeno 30 candidati adempiono alle condizioni d'ammissione o almeno ogni due anni.
- 4.12 I candidati possono essere esaminati in una delle tre lingue ufficiali: italiano, francese o tedesco.
- 4.13 I candidati sono convocati almeno 30 giorni prima dell'inizio dell'esame. La convocazione contiene:
- a) il programma d'esame con l'indicazione precisa del luogo, della data e dell'ora dell'esame e degli ausili che il candidato è autorizzato ad usare e a portare con sé;
  - b) l'elenco dei periti.
- 4.14 Le richieste di riconsulazione dei periti opportunamente motivate devono essere presentate alla commissione d'esame al massimo 21 giorni prima dell'inizio dell'esame. La commissione d'esame adotta le misure necessarie.

## 4.2. Ritiro

4.21 I candidati possono ritirare la propria iscrizione fino a 8 settimane prima dell'inizio dell'esame.

4.22 Trascorso questo termine, il ritiro deve essere giustificato da motivi validi. Sono considerati motivi validi:

- a) maternità;
- b) malattia e infortunio;
- c) lutto nella cerchia ristretta;
- d) servizio militare, civile o di protezione civile imprevisto.

4.23 Il candidato deve immediatamente notificare per iscritto alla commissione d'esame il suo ritiro allegando i documenti giustificativi.

## 4.3. Mancata ammissione ed esclusione

4.31 I candidati che, in relazione alle condizioni di ammissione, forniscono deliberatamente indicazioni false o cercano in altri modi di ingannare la commissione d'esame non sono ammessi all'esame.

4.32 È escluso dall'esame chi:

- a) utilizza ausili non autorizzati;
- b) infrange in modo grave la disciplina dell'esame;
- c) tenta di ingannare i periti.

4.33 L'esclusione dall'esame deve essere decisa dalla commissione d'esame. Il candidato ha il diritto di sostenere l'esame con riserva fino al momento in cui la commissione d'esame non ha deliberato al riguardo.

## 4.4. Sorveglianza degli esami, periti

4.41 L'esecuzione dei lavori d'esame scritti e pratici è sorvegliata da almeno una persona competente nella materia d'esame la quale annota le proprie osservazioni.

4.42 La valutazione dei lavori d'esame scritti e pratici è effettuata da almeno due periti che determinano la nota congiuntamente.

4.43 Almeno due periti presenziano agli esami orali, prendono nota del colloquio d'esame e dello svolgimento generale, valutano le prestazioni e determinano la nota congiuntamente.

4.44 I parenti e i superiori o ex superiori, collaboratori o colleghi del candidato nonché i docenti dei corsi di preparazione da lui frequentati recedono dall'incarico per la delibera sul conferimento dell'attestato professionale. In casi eccezionali e motivati, al massimo uno dei periti può essere esentato da questa regola.

#### 4.5. Riunione conclusiva per l'attribuzione delle note

4.51 La commissione d'esame delibera il superamento dell'esame in una riunione indetta al termine dello stesso. La persona che rappresenta la SEFRI è invitata per tempo alla riunione.

4.52 I parenti e i superiori o ex superiori, collaboratori o colleghi del candidato nonché i docenti dei corsi di preparazione da lui frequentati recedono dall'incarico per la delibera sul conferimento dell'attestato professionale.

## 5. ESAME

### 5.1. Parti d'esame

5.11 L'esame è costituito in totale da sei parti e dura:

Parti d'esame	Tipo d'esame	Durata	Ponderazione
<b>A Settore «Passeggeri»</b>			
1	Rapporto sull'esperienza		2
1.1	Rapporto sull'esperienza e relativa riflessione	Scritto	Redatto in precedenza
1.2	Presentazione e colloquio professionale	Orale	0.75h
2	Sicurezza e salute	Scritto	2h
3	Strutture di esercitazione	Pratico	1.5h
<b>B Settore «Collaborazione»</b>			
4	Collaborazione orale	Orale	1.5h
5	Collaborazione scritto	Scritto	1.5h
<b>C Settore «Autogestione»</b>			
6	Elaborazione di un caso	Orale	0.75h
		<b>Totale</b>	<b>8h</b>

**Settore d'esame A «Passeggeri»**

Il settore d'esame «Passeggeri» comprende tre parti d'esame.

**Parte d'esame 1: Rapporto sull'esperienza (due voci)****1.1 Rapporto sull'esperienza e relativa riflessione**

Nel rapporto sull'esperienza e relativa riflessione, redatto in precedenza partendo da un esempio scelto autonomamente, i candidati dimostrano le proprie competenze professionali e di risoluzione dei problemi in tutti i campi di competenze operative. L'accento è posto sulla loro capacità di riflessione. Il rapporto descrive situazioni complesse riguardanti l'assistenza ai passeggeri e illustra come gestire tali situazioni adottando misure per la sicurezza e la protezione della salute dei passeggeri senza che l'immagine della compagnia aerea e delle sue linee di prodotti venga intaccata.

**1.2 Presentazione e colloquio professionale**

Durante la presentazione (che può essere strutturata liberamente) del rapporto sull'esperienza e relativa riflessione, i candidati dimostrano le proprie capacità di argomentazione logica a livello professionale e le proprie competenze comportamentali. Il successivo colloquio professionale con il team di periti consente di approfondire gli aspetti tecnici relativi a quanto esposto per iscritto e oralmente dai candidati nell'esempio da loro scelto.

**Parte d'esame 2: Sicurezza e salute**

La parte d'esame 2 prevede un esame scritto in inglese con compiti di vario tipo. I candidati devono dimostrare di possedere le competenze professionali necessarie per garantire la sicurezza e la protezione della salute dei passeggeri durante lo svolgimento degli altri compiti. Questa parte d'esame permette di valutare la capacità tecnica di argomentazione, di analisi e di spiegazione.

**Parte d'esame 3: Strutture di esercitazione**

L'esame pratico del settore «Passeggeri» permette di valutare il comportamento e l'atteggiamento dei candidati, singolarmente e in coppia, all'interno di strutture di esercitazione durante situazioni complesse di assistenza ai passeggeri. Le strutture di esercitazione sono ricreate in sale attrezzate con l'aiuto del team di esperti e persone di supporto.

**Settore d'esame B «Collaborazione»**

Il settore d'esame «Collaborazione» comprende due parti d'esame.

**Parte d'esame 4: Collaborazione orale**

L'esame orale del settore «Collaborazione» permette di valutare, tramite compiti di vario tipo, le competenze professionali, metodologiche e sociali dei candidati per quanto riguarda la collaborazione in team, la leadership situazionale e l'impartire istruzioni ai colleghi. Inoltre, questa parte d'esame consente ai candidati di dimostrare le proprie capacità e di applicare e

argomentare con professionalità le proprie conoscenze teoriche relative ai modelli di gestione e ai modelli di team nella pratica professionale.

### **Parte d'esame 5: Collaborazione scritto**

L'esame scritto nel settore «Collaborazione» verte sulla collaborazione prima, durante e dopo il volo. Lo svolgimento di compiti di vario tipo permette di valutare le capacità di argomentazione e riflessione dei candidati sulla base di complesse situazioni professionali pratiche.

### **Settore d'esame C «Autogestione»**

Il settore d'esame «Autogestione» si compone di un'unica parte.

### **Parte d'esame 6: Elaborazione di un caso**

Durante l'esame i candidati preparano la presentazione di un esempio rispondendo alle domande prestabilite. Alla presentazione segue un colloquio professionale con i periti. Questa parte d'esame permette di esaminare la capacità dei candidati di procurarsi in maniera autonoma informazioni concernenti i principali aspetti del loro mestiere e di integrarle nella pratica professionale. Viene valutata la capacità di sviluppare autonomamente strategie per l'acquisizione di informazioni, di argomentare con professionalità e di riflettere sul proprio comportamento professionale.

- 5.12 Ogni parte d'esame può essere suddivisa in voci. La commissione d'esame definisce questa suddivisione e la ponderazione delle voci nelle direttive inerenti al presente regolamento d'esame.
- 5.2. Requisiti per l'esame
- 5.21 La commissione d'esame emana le disposizioni dettagliate in merito all'esame nelle direttive inerenti al regolamento d'esame (di cui al punto 2.21 lett. a).
- 5.22 La commissione d'esame decide l'equivalenza di parti d'esame o moduli di altri esami di livello terziario già conclusi e l'eventuale esonero dall'esame nelle corrispondenti parti previste dal presente regolamento. Non è consentito l'esonero dalle parti d'esame che, secondo il profilo professionale, rappresentano le competenze principali dell'esame.

## **6. VALUTAZIONE E ATTRIBUZIONE DELLE NOTE**

### **6.1. Disposizioni generali**

La valutazione delle singole parti d'esame e dell'esame si effettua mediante voti. Si applicano le disposizioni di cui al numero 6.2 e 6.3. del regolamento d'esame.

### **6.2. Valutazione**

- 6.21 Le note delle voci sono espresse con punti interi o mezzi punti, conformemente al punto 6.3.

6.22 La nota di una parte d'esame corrisponde alla media, arrotondata a un decimale, delle note delle voci in cui la parte d'esame è suddivisa. Se il metodo di valutazione non contempla note di voci, la nota della parte d'esame viene calcolata direttamente in conformità con il punto 6.3.

6.23 La nota complessiva è data dalla media ponderata delle note delle singole parti d'esame. Essa è arrotondata a un decimale.

### 6.3. Valore delle note

Le prestazioni sono valutate con note da 6 a 1. Il 4.0 e le note superiori designano prestazioni sufficienti. Non sono ammesse note intermedie diverse dai mezzi punti.

### 6.4. Condizioni per il superamento dell'esame e per il rilascio dell'attestato professionale

6.41 L'esame è superato se in tutte le parti d'esame si consegue una nota pari almeno a 4.0 e nessuna voce è stata valutata con una nota inferiore a 3.0.

6.42 L'esame non è superato se il candidato:

- a) non si ritira entro il termine previsto;
- b) si ritira dall'esame o da una parte d'esame pur non avendo motivi validi;
- c) si ritira dopo l'inizio dell'esame pur non avendo motivi validi;
- d) deve essere escluso dall'esame.

6.43 La commissione d'esame si basa esclusivamente sulle prestazioni fornite durante l'esame per decidere in merito al superamento di quest'ultimo. Chi supera l'esame ottiene l'attestato professionale federale.

6.44 La commissione d'esame rilascia a ogni candidato un certificato d'esame, dal quale risultano almeno:

- a) le note delle singole parti d'esame e la nota complessiva dell'esame;
- b) il superamento o il mancato superamento dell'esame;
- c) l'indicazione dei rimedi giuridici in caso di mancato rilascio dell'attestato professionale.

### 6.5. Ripetizione

6.51 Chi non ha superato l'esame può ripeterlo due volte.

6.52 La ripetizione si limita alle parti d'esame nelle quali è stata fornita una prestazione insufficiente.

6.53 Per la ripetizione si applicano le stesse condizioni d'iscrizione e d'ammissione valide per il primo esame.

## 7. ATTESTATO PROFESSIONALE, TITOLO E PROCEDURA

### 7.1. Titolo e pubblicazione

7.11 L'attestato professionale federale è rilasciato dalla SEFRI su richiesta della commissione d'esame e porta le firme della direzione della SEFRI e del presidente della commissione d'esame

7.12 I titolari dell'attestato professionale sono autorizzati a portare il seguente titolo protetto:

- Cabin Crew Member con attestato professionale federale
- Cabin Crew Member mit eidgenössischem Fachausweis
- Cabin Crew Member avec brevet fédéral

Per la versione inglese si usa la dicitura:

- Cabin Crew Member, Federal Diploma of Higher Education

7.13 I nominativi dei titolari dell'attestato professionale sono iscritti in un registro tenuto dalla SEFRI.

## 7.2. Revoca dell'attestato professionale

7.21 La SEFRI può revocare un attestato professionale conseguito illegalmente con riserva di avviare una procedura penale.

7.22 Contro la decisione della SEFRI può essere interposto ricorso dinanzi al Tribunale amministrativo federale entro 30 giorni dalla notifica.

## 7.3. Rimedi giuridici

7.31 Contro le decisioni della commissione d'esame relative all'esclusione dall'esame o al rifiuto di rilasciare l'attestato professionale può essere inoltrato ricorso presso la SEFRI entro 30 giorni dalla notifica. Il ricorso deve contenere le richieste del ricorrente e le relative motivazioni.

7.32 In prima istanza, la decisione sui ricorsi spetta alla SEFRI. Contro la sua decisione può essere interposto ricorso dinanzi al Tribunale amministrativo federale entro 30 giorni dalla notifica.

## 8. COPERTURA DELLE SPESE D'ESAME

8.1. L'organo responsabile fissa su richiesta della commissione d'esame le tariffe secondo le quali vengono remunerati i membri della commissione d'esame e i periti.

8.2. L'organo responsabile si fa carico delle spese d'esame, nella misura in cui non sono coperte dalle tasse d'esame, dal contributo federale o da altre fonti.

8.3. Al termine dell'esame l'organo responsabile invia alla SEFRI, conformemente alle sue direttive<sup>2</sup>, un rendiconto dettagliato. Su questa base la SEFRI stabilisce il contributo federale per lo svolgimento dell'esame.

---

<sup>2</sup> «Directives du SEFRI concernant l'octroi de subventions fédérales pour l'organisation d'examens professionnels fédéraux et d'examens professionnels fédéraux supérieurs selon les art.56 LFPr et 65 OFPr» (in francese e tedesco)



## **9. DISPOSIZIONI FINALI**

### **9.1. Abrogazione del diritto previgente**

Il regolamento del 16.04.2008 concernente l'esame di professione di Cabin Crew Member è abrogato.

### **9.2. Disposizioni transitorie**

I ripetenti in base al regolamento previgente del 16.04.2008 possono ripetere l'esame una prima e/o una seconda volta entro due anni dall'entrata in vigore del presente regolamento.

### **9.3. Attestati professionali vigenti**

I titolari dell'attestato professionale federale di Flight Attendant sono autorizzati a portare il titolo di Cabin Crew Member con attestato professionale federale. Non vengono rilasciati nuovi attestati.

### **9.4. Entrata in vigore**

Il presente regolamento d'esame entra in vigore il 1° gennaio 2022.

## **10. EMANAZIONE**

Aeroporto di Zurigo, 29 giugno 2020

SOBFA Organizzazione Svizzera Esami di Professione Flight Attendants

Joel Strebel  
Presidente

Reto Schmid  
Vicepresidente

Il presente regolamento d'esame è approvato.

Berna, 8 luglio 2020

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

Rémy Hübschi  
Vicedirettore  
Capodivisione Formazione professionale e continua

**Allegato 6.2.**

REGOLAMENTO

per

**l'esame di professione di Cabin Crew Member**

**Modifica del 28.11.2024**

---

L'organo responsabile,

visto l'articolo 28 capoverso 2 della legge federale del 13 dicembre 2002<sup>3</sup> sulla formazione professionale,

*decide:*

**I**

Il regolamento del 8 luglio 2020 concernente l'esame di professione di Cabin Crew Member è modificato come segue:

*2.1 Composizione della commissione d'esame*

**1.1.1 2.12 (...)**

**Le riunioni della commissione d'esame possono svolgersi in videoconferenza.**

*2.23 2.2 Compiti della commissione d'esame*

**1.1.2 2.22 La commissione d'esame può:**

- a) delegare la gestione dei ricorsi a singole persone;
- b) delegare compiti amministrativi a una segreteria.

---

<sup>3</sup> RS 412.10

2.24 3.3 *Ammissione*

**1.1.3 3.31 (...)**

È fatta riserva del pagamento entro i termini della tassa d'esame di cui al punto 3.41 e della consegna puntuale del rapporto sull'esperienza e relativa riflessione completo.

II

La presente modifica entra in vigore previa approvazione della Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI).

Zurigo, 21.11.2024

SOBFA Organizzazione Svizzera Esami di Professione Flight Attendants

Joel Strebel  
Presidente

Karin Wertli  
Vicepresidente

La presente modifica è approvata.

Berna, 28.11.2024

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

Rémy Hübschi  
Direttore supplente  
Capodivisione Formazione professionale e continua

**Allegato 6.3.**



Esame di professione di Cabin Crew Member (CCM)

**Pubblicazione per l'anno 2025**

**Regolamento d'esame 2020**

**A Viene ammesso all'esame chi** (vedi par. 3.31 del Regolamento):

- a) è in possesso di un attestato federale di capacità, di un attestato di maturità o di una qualifica equivalente;
- b) alla data dell'esame può attestare almeno due anni di pratica professionale come Cabin Crew Member
- c) è in possesso di un certificato di lingua inglese livello B2

È fatta riserva del pagamento entro i termini della tassa d'esame di cui al punto 3.41.

**Gli interessati sono tenuti a presentare i relativi attestati completo e nei termini stabiliti.**

**B L'esame dura 3 giorni** e si svolge nelle seguenti date nell'area dell'aeroporto di Zurigo-Kloten:

Scadenza Rapporto sull'esperienza e  
relativa riflessione:

22 dicembre 2024

1° Giorno – prova scritta:

**3 marzo 2025**

2° Giorno – colloquio professionale\*:

4 - 8 marzo 2025

3° Giorno – prova pratica/orale\*:

7 - 11 aprile 2025

\* I candidati verranno pianificati per il secondo ed il terzo giorno d'esame della segreteria d'esame (sono possibili cambi di data con breve preavviso).

**C L'esame ha luogo se, dopo la pubblicazione, almeno 30 candidati adempiono alle condizioni d'ammissione** (par. 4.11 del Regolamento).

**La decisione di ammissione sarà comunicata per iscritto una volta trascorso il termine di iscrizione.**

**D La documentazione dell'esame può essere scaricata nelle tre lingue d'esame all'indirizzo [www.sobfa.ch](http://www.sobfa.ch)** oppure può essere ritirata contro deposito cauzionale al seguente indirizzo:

Schweizerische Organisation  
Berufsprüfungen Flight Attendants SOBFA  
Dorfstrasse 29a  
8302 Kloten

[info@sobfa.ch](mailto:info@sobfa.ch)

[www.sobfa.ch](http://www.sobfa.ch)

- E** **La tassa d'esame ammonta a CHF 1'500. - + CHF 50. -** (per l'attestato professionale). L'importo di CHF 1'550. - deve essere versato dopo essere stato ammesso all'esame (par. 3.41 del Regolamento).
- F** **Per la registrazione, che deve essere effettuata esclusivamente per via elettronica, è necessario impostare in anticipo un login personale.** La quota di iscrizione di 200 franchi svizzeri sarà addebitata al momento dell'iscrizione e non sarà rimborsata in caso di cancellazione.
- G** **L'iscrizione all'esame deve essere presentata alla SOBFA, indipendentemente da eventuali programmi di sostegno all'interno delle compagnie.**
- H** **Termine d'iscrizione** (la segreteria dell'esame è in possesso dell'iscrizione completa, costituita dal modulo da presentare elettronicamente e dalla documentazione scritta / attestati come da punto A):  
**3 novembre 2024**  
Il numero dei candidati è limitato.  
Le iscrizioni saranno considerate nell'ordine in cui sono state ricevute.
- I** **Il congedo dal lavoro per lo svolgimento dell'esame è organizzato della Segreteria d'Esame con il datore di lavoro.**
- K** **Le richieste di ricasazione dei periti opportunamente motivate devono essere presentate alla commissione d'esame al massimo 21 giorni prima dell'inizio dell'esame** (par. 4.14 del Regolamento). L'elenco sarà disponibile in tempo utile sotto Download su [www.sobfa.ch](http://www.sobfa.ch).

## Allegato 6.4.

### Panoramica delle competenze operative

Campi di competenze operative		Competenze operative →				
A	Adottare misure per la sicurezza e la protezione della salute delle persone a bordo	A1 – Informarsi sugli standard di sicurezza attuali e applicarli alle misure di protezione	A2 – Applicare le procedure e gli standard di sicurezza	A3 – Riconoscere la presenza di potenziali pericoli e adottare misure di sicurezza e protezione se necessario	A4 – Anticipare e gestire il comportamento di passeggeri e membri dell'equipaggio in situazioni d'emergenza	A5 – Prestare primo soccorso e adottare misure salvavita immediate
		A6 – Tenere sotto controllo imprevisti tecnici ed emergenze				
B	Servire e assistere i passeggeri	B1 – Comunicare con i passeggeri in maniera adeguata alla situazione in almeno una delle lingue ufficiali e in inglese	B2 – Istruire i passeggeri sull'uso delle infrastrutture tecniche presenti nei posti a sedere	B3 – Fornire ai passeggeri informazioni sul volo	B4 – Servire i passeggeri	B5 – Aiutare persone con particolari necessità di assistenza
		B6 – Mediare i conflitti tra passeggeri	B7 – Ricevere i reclami dei passeggeri e individuare o proporre soluzioni			
C	Rappresentare la compagnia aerea e vendere le linee di prodotti	C1 – Rappresentare all'interno e all'esterno l'immagine e i valori della compagnia aerea	C2 – Fornire ai passeggeri informazioni sulla compagnia aerea e sulle sue linee di prodotti	C3 – Condurre un colloquio di vendita		
D	Collaborare in team e/o gestire, coordinare e istruire un team	D1 – Preparare il volo insieme al team	D2 – Coordinarsi con i colleghi	D3 – Gestire i colleghi in modo situazionale durante il volo	D4 – Istruire i colleghi e le persone in formazione in modo metodico e professionale	D5 – Gestire la dinamica di gruppo nel team
		D6 – Preparare la fase post volo insieme al team				
E	Autogestirsi a livello professionale e personale	E1 – Esercitare i propri diritti e osservare i propri doveri sul luogo di lavoro	E2 – Ampliare costantemente le proprie conoscenze generali e settoriali	E3 – Osservare uno stile di vita equilibrato	E4 – Sfruttare le possibilità di sviluppo professionale e di carriera	

## Allegato 6.5.

Profilo di qualificazione dei campi A-E con la descrizione dei campi di competenza operativa

A. Adottare misure per la sicurezza e la protezione della salute delle persone a bordo	
<b>Descrizione del campo d'attività</b>	<p>Durante il volo, la sicurezza dei passeggeri e dei membri dell'equipaggio deve essere costantemente garantita. I Cabin Crew Member si assicurano che regole e procedure seguite siano allineate agli standard di Safety e Security. In situazioni straordinarie, stabiliscono priorità tra le regole e adeguano le procedure alla situazione.</p> <p>I Cabin Crew Member riconoscono la presenza di potenziali pericoli che possono derivare dai passeggeri o segnali di disfunzionalità dentro e intorno all'aeromobile. Adottano pertanto le misure necessarie per arginare il pericolo. I Cabin Crew Member possono essere chiamati ad affrontare problemi medici a bordo e devono essere in grado di reagire nei limiti del possibile.</p>
<b>Contesto</b>	<p>Per essere pronti ad affrontare eventi imprevisti di origine umana ed emergenze tecniche, operative o mediche, i Cabin Crew Member devono conoscere i Safety e Security Manual della loro compagnia aerea e saperli applicare. Devono inoltre avere una conoscenza approfondita delle attrezzature di bordo in base al tipo di aeromobile, per il cui uso sono qualificati. In caso di eventi imprevisti ed emergenze sanno coordinarsi in breve tempo con un team appositamente composto per ogni volo e, se necessario, chiedono l'aiuto dei passeggeri in possesso delle competenze professionali necessarie (p.es. personale medico a bordo o di sicurezza imbarcato). La gestione di eventi imprevisti e di emergenze in volo avviene in condizioni difficili, tra cui bisogna considerare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nessuna possibilità di atterraggio immediato</li> <li>• spazio d'azione ristretto</li> <li>• nessun aiuto professionale a bordo e nessuna possibilità di un supporto da terra</li> <li>• agire sotto gli occhi dei passeggeri nelle vicinanze dell'evento</li> <li>• dinamica di gruppo incontrollabile e comportamenti non costruttivi di passeggeri e membri dell'equipaggio a causa della reazione allo stress</li> <li>• nessuna stabilizzazione, bensì peggioramento della situazione d'emergenza dovuta a variazioni di pressione in cabina</li> </ul>

Attività professionali	Criteri legati alle prestazioni		
	Competenze professionali	Competenze metodologiche	Competenze sociali e personali
A1 – Informarsi sugli standard di sicurezza attuali e applicarli alle misure di protezione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Motivano le prescrizioni Safety e Security in vigore nella rispettiva compagnia aerea</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sfruttano i canali di comunicazione interni per informarsi sulle prescrizioni Security relative alla tratta di volo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se necessario, comunicano le prescrizioni di sicurezza ai membri dell'equipaggio e si assicurano che siano state comprese</li> <li>Chiedono nel caso non abbiano capito o non conoscano le prescrizioni di sicurezza</li> </ul>
A2 – Applicare le procedure e gli standard di sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprendono gli standard Safety and Security indicati in inglese e li spiegano durante il colloquio d'esame nella lingua scelta per la prova</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sono in grado di usare le apparecchiature presenti a bordo in modo tale da garantire la sicurezza e la salute delle persone a bordo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si attengono alle regole e alle disposizioni indicate nei manuali di assistenza al volo più recenti in modo coerente ed esemplare</li> </ul>
A3 – Riconoscere la presenza di potenziali pericoli e adottare misure di sicurezza e protezione se necessario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Spiegano: <ul style="list-style-type: none"> <li>i rischi che possono derivare dai passeggeri e dai membri dell'equipaggio</li> <li>gli imprevisti tecnici che rappresentano un rischio per la sicurezza</li> <li>misure per ridurre al minimo potenziali pericoli</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sono in grado di individuare potenziali fonti di pericolo e di spiegarle con precisione</li> <li>Adottano le misure necessarie per sorvegliare e ridurre i pericoli</li> <li>Sono in grado di comunicare in modo obiettivo e adeguato alla situazione i rischi per la sicurezza causati da persone o infrastrutture tecniche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usano i propri sensi per individuare eventuali focolai di pericolo</li> <li>Istruiscono i membri dell'equipaggio / i passeggeri sul rispetto delle misure di protezione e sicurezza</li> <li>Riflettono e valutano le proprie procedure per stimare, sorvegliare e ridurre i pericoli</li> </ul>
A4 – Anticipare e gestire il comportamento di passeggeri e membri dell'equipaggio in situazioni d'emergenza	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elencano e classificano le tipiche forme di comportamento delle persone in situazioni di emergenza imminenti</li> <li>Valutano in maniera critica i vari approcci teorici efficaci per la gestione dei comportamenti umani in situazioni d'emergenza</li> <li>Conoscono i principi teorici per autoregolare le emozioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Influenzano favorevolmente i processi legati alle dinamiche di gruppo in situazioni d'emergenza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Riflettono sui propri comportamenti in situazioni impegnative</li> </ul>
A5 – Prestare primo soccorso e adottare misure salvavita immediate	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sanno riconoscere gli indizi visibili che indicano problemi di salute dei passeggeri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valutano l'eventuale necessità di un supporto medico e sono in grado di organizzarlo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sono in grado di riflettere sul proprio comportamento e su quello dei membri dell'equipaggio e di valutarlo</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>Distinguono tra imprevisti di tipo medico improvvisi e situazioni ad alto rischio sulla base di procedure teoriche di diagnostica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sono in grado di adottare misure salvavita immediate e di primo soccorso per tenere a bada i sintomi</li> <li>Sono in grado di valutare gli effetti delle misure adottate</li> <li>Conoscono l'importanza di garantire il flusso d'informazioni in merito a eventi imprevisti o emergenze di tipo medico (situazione iniziale, misure adottate e sorveglianza)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Istruiscono e consigliano con competenza le persone coinvolte</li> <li>Si mostrano sicuri e fiduciosi</li> </ul>
A6 –Tenere sotto controllo imprevisti tecnici ed emergenze		<ul style="list-style-type: none"> <li>Sono in grado d'individuare con precisione le anomalie tecniche</li> <li>Organizzano lo svolgimento dei controlli in caso di eventi imprevisti ed emergenze di tipo tecnico</li> <li>Sono in grado di osservare la procedura e di documentarla</li> <li>Conoscono l'importanza di assicurare il flusso d'informazioni relativo a imprevisti tecnici o a situazioni d'emergenza (situazione iniziale, misure adottate e sorveglianza)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantengono una visione d'insieme della situazione</li> <li>Adeguano linguaggio e uso di espressioni tecniche in base alle persone e al loro bagaglio culturale (p.es. no gergo tecnico con persone estranee alla professione)</li> <li>Guidano e coordinano gli «abled bodied passengers»<sup>4</sup> in maniera adeguata alle loro capacità</li> </ul>
<b>Controllo delle competenze</b>			
<p>Gli standard di sicurezza si riferiscono alle leggi dell'Agenzia europea per la sicurezza aerea (EASA) e dell'Ufficio federale dell'aviazione civile (UFAC), nonché alle regole interne dell'azienda.</p> <p><i>Forme d'esame:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Safety: Analisi di un caso (scritta o orale), caso esemplare (scritto o orale), presentazione e discussione con esperti, esame in forma scritta</li> <li>Medical: giochi di ruolo pratici, analisi di casi (scritta), caso esemplare (scritto o orale)</li> </ul>			

<sup>4</sup> Aabled bodied passengers: passeggeri che possono essere impiegati come ausiliari, p.es. professionisti in ambito medico in occasione di emergenze mediche

<b>B. Servire e assistere i passeggeri</b>			
<b>Descrizione del campo d'attività</b>	<p>Compito principale dei Cabin Crew Member è, in qualità di ospiti, servire e assistere i passeggeri con competenza. Il loro comportamento orientato alla clientela ha un ruolo fondamentale per la fidelizzazione della stessa.</p> <p>I Cabin Crew Member prestano molta attenzione allo stato d'animo dei passeggeri e, nei limiti del possibile, ne soddisfano i desideri e le necessità. Informano e istruiscono in modo chiaro, discreto e univoco. Assistono e servono i passeggeri con profili, contesti culturali e lingue tra loro differenti. Forniscono un aiuto supplementare alle persone con necessità speciali.</p>		
<b>Contesto</b>	<p>I Cabin Crew Member prestano servizio all'interno di spazi ristretti di cabine con differenti apparecchiature. Non di rado, devono trovare soluzioni alternative per riuscire a usare, nonostante eventuali anomalie presenti, l'equipaggiamento di servizio, il sistema d'intrattenimento o i sedili dei passeggeri per scopi di servizio. Le persone si mettono in viaggio per diverse ragioni: viaggi di lavoro, vacanze, eventi familiari, rimpatri ecc. Per molti passeggeri il volo è una fonte di stress, alcuni di loro hanno paura di volare. Questo tipo di sollecitazioni possono dar vita a comportamenti più o meno problematici. Nel contempo, inoltre, si deve anche considerare che la presenza di differenze culturali e barriere linguistiche costituisce una sfida notevole per la corretta percezione e interpretazione dei comportamenti e, di conseguenza, per la scelta dei comportamenti sociali più adeguati da adottare con i passeggeri. Pertanto, garantire ai passeggeri un viaggio confortevole rappresenta un impegno notevole per le competenze sociali dei Cabin Crew Member.</p> <p>Il campo d'attività B è strettamente connesso ai campi d'attività C e D. Il comportamento personale dei Cabin Crew Member e un efficace coordinamento del team sono i requisiti fondamentali per garantire il benessere dei passeggeri durante il volo.</p>		
<b>Attività professionali</b>	<b>Criteri legati alle prestazioni</b>		
	<b>Competenze professionali</b>	<b>Competenze metodologiche</b>	<b>Competenze sociali e personali</b>
B1 – Comunicare con i passeggeri in maniera adeguata alla situazione in almeno una delle lingue ufficiali e in inglese	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descrivono gli scopi e gli obiettivi dei modelli di comunicazione verbale, non verbale e paraverbale legati alla loro attività</li> <li>• Sono in grado di classificare correttamente le particolarità interculturali della comunicazione non verbale e paraverbale (p.es. differenze nella gestualità e nella mimica)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispongono di strategie di comunicazione con cui: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ trasmettere informazioni ai passeggeri in maniera inequivocabile</li> <li>○ creare un'atmosfera cordiale</li> <li>○ trasmettere istruzioni ai passeggeri anche in situazioni difficili</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'identificano con il ruolo di ospite</li> <li>• Sono in grado di sostenere l'esame in inglese e nella lingua d'esame esprimendosi in modo chiaro e comprensibile</li> </ul>
B2 – Istruire i passeggeri sull'uso delle infrastrutture tecniche presenti nei posti a sedere		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usano senza difficoltà tutte le funzioni di cui dispongono i posti per i passeggeri e il sistema d'intrattenimento</li> <li>• Sono in grado di spiegare anche a passeggeri con scarsa affinità con</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interagiscono con i passeggeri e stabiliscono relazioni positive</li> </ul>

		l'elettronica come usare il sedile e il sistema d'intrattenimento	
B3 – Fornire ai passeggeri informazioni sul volo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispongono di conoscenze approfondite sull'offerta e sul piano di situazione dell'aeroporto di appartenenza<sup>5</sup></li> <li>• Sono in grado di allestire un profilo con le principali informazioni relative alle varie destinazioni percorse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono in grado di informare i passeggeri in maniera competente e convincente in merito a: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ direttive di accesso e doganali svizzere</li> <li>○ aeroporto di appartenenza</li> <li>○ destinazione del volo</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adegua il proprio linguaggio in base al profilo del passeggero</li> </ul>
B4 – Servire i passeggeri	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono in grado di motivare i diversi piani di servizio in base ai profili dei passeggeri e alle destinazioni</li> <li>• Applicano alla loro attività i principi di gastronomia indicati da Gastrosuisse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono in grado d'individuare soluzioni alternative o adattare quelle in uso in caso di anomalie operative e logistiche (irregularity support)</li> <li>• Sfruttano il raggio d'azione previsto dalle direttive sul servizio per favorire il comfort dei passeggeri</li> <li>• Conoscono le regole di base della gastronomia da applicare per usare i materiali di cui dispongono all'interno di spazi ristretti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Svolgono il ruolo di ospite professionale</li> <li>• Sanno come soddisfare con empatia i desideri e le necessità dei passeggeri, nei limiti del possibile</li> <li>• Sanno come servire e assistere i passeggeri in maniera adeguata alla loro condizione</li> </ul>
B5 – Aiutare persone con particolari necessità di assistenza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivano la particolare necessità di sostegno delle seguenti categorie di passeggeri e deducono le necessità d'intervento per l'accompagnamento al volo per: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ bambini piccoli fino a 2 anni (INF)</li> <li>○ bambini di 2-12 anni (CHD)</li> <li>○ minori non accompagnati (UM)</li> <li>○ persone con disabilità o limitazioni (PRM)</li> <li>○ persone con problemi medici</li> </ul> </li> <li>• Elencano le disposizioni della compagnia aerea per l'accompagnamento di</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usano l'equipaggiamento per l'assistenza di passeggeri con necessità di sostegno particolari con professionalità e in maniera adeguata alla situazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'informano discretamente sulle necessità di assistenza dei passeggeri</li> <li>• Sanno come sorvegliare discretamente i passeggeri con necessità speciali</li> </ul>

<sup>5</sup> Conoscenze relative all'aeroporto di appartenenza: punti informativi, tabellone orario voli, vie di transito e segnaletica, sportelli bancari automatici, banche, postazioni di cambio valuta, sale d'aspetto lounge, luoghi religiosi, servizi medici, custodia bambini, negozi.

	viaggiatori non ammissibili (INAD) ed espulsi (DEPORTEE)		
B6 – Mediare i conflitti tra passeggeri	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono in grado di spiegare l'insorgenza di conflitti basandosi su modelli di conflitti</li> <li>• Applicano modelli teorici per la risoluzione di conflitti tra passeggeri e ne deducono strategie risolutive</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono in grado di spiegare le possibili cause e circostanze che contribuiscono all'insorgenza di conflitti tra passeggeri durante il volo</li> <li>• Sono in grado di riconoscere il grado d'intensificazione dei conflitti e di valutarne quindi il potenziale di disturbo e rischio che può originarsi</li> <li>• Sanno come trasmettere informazioni precise e obiettive ai membri dell'equipaggio riguardo a situazioni di conflitto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sanno come analizzare i conflitti con le persone coinvolte e intervenire per calmare la situazione</li> <li>• Sono in grado di coordinare con il team misure per la gestione dei conflitti</li> <li>• Riflettono sul proprio comportamento in caso di situazioni di conflitto</li> </ul>
B7 – Ricevere i reclami dei passeggeri e individuare o proporre soluzioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono in grado di spiegare la struttura organizzativa e procedurale della compagnia aerea dal punto di vista dei reclami</li> <li>• Sono in grado di giustificare le regole di compensazione della compagnia aerea e di applicarle in caso di sinistro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono in grado di descrivere con precisione per iscritto un sinistro e/o un reclamo (rapporto)</li> <li>• Sono in grado di valutare e adottare le misure di compensazione possibili in caso di reclami secondo le loro competenze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accolgono con comprensione i reclami dei passeggeri</li> <li>• Sono consapevoli che con il loro comportamento possono contribuire a trovare una soluzione soddisfacente</li> </ul>
<b>Controllo delle competenze</b>			
Comunicazione, servizio e assistenza ai passeggeri: Casi esemplari (forme d'esame scritte o orali), esercizi pratici e giochi di ruolo, eventuale documentazione			
Modelli di conflitto e di risoluzione dei conflitti: Presentazione e colloquio professionale, giochi di ruolo pratici, diritto dei passeggeri UE			

<b>C. Rappresentare la compagnia aerea e vendere le linee di prodotti</b>			
<b>Descrizione del campo d'attività</b>	<p>I Cabin Crew Member incarnano e rappresentano fortemente i valori della compagnia aerea all'esterno con un aspetto impeccabile e un comportamento sempre integerrimo nei confronti dei passeggeri, degli altri membri dell'equipaggio e del pubblico. Agevolano l'esperienza di viaggio dei passeggeri sotto molti punti di vista in modo da far loro apprezzare l'esperienza di volo. In questo modo i Cabin Crew Member svolgono la funzione di ambasciatori del marchio dell'azienda e contribuiscono a fidelizzare la clientela.</p> <p>Invogliano i passeggeri ad acquistare i prodotti presenti nel catalogo Inflight, e propongono loro l'offerta di servizi disponibile in maniera convincente e credibile.</p>		
<b>Contesto</b>	<p>I Cabin Crew Member devono essere cortesi e curare il proprio aspetto. Mantengono la calma e si mostrano sempre cordiali e attenti anche in condizioni difficili, come per esempio situazioni di forte stress o stanchezza. Sul lavoro sono concentrati, ordinati e affidabili.</p> <p>La vendita a bordo spesso si svolge con ritmi incalzanti. I preparativi per la vendita e la prestazione degli altri servizi si svolgono in spazi ristretti e ciò limita la possibilità di presentare la merce in modo accattivante.</p> <p>Il crescente aumento delle vendite nei negozi duty-free riduce l'interesse dei passeggeri all'acquisto a bordo. È pertanto fondamentale possedere conoscenze approfondite delle tecniche di promozione per garantire il buon esito delle vendite a bordo.</p>		
<b>Attività professionali</b>	<b>Criteri legati alle prestazioni</b>		
	<b>Competenze professionali</b>	<b>Competenze metodologiche</b>	<b>Competenze sociali e personali</b>
C1 – Rappresentare all'interno e all'esterno l'immagine e i valori della compagnia aerea	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscono il posizionamento della propria compagnia aerea e ne riconoscono l'importanza sul mercato</li> <li>• Motivano l'importanza del regolamento uniformi e di un aspetto curato</li> <li>• Motivano l'importanza delle caratteristiche di riconoscimento per la reputazione della compagnia aerea e la fidelizzazione dei clienti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrano i valori della compagnia aerea nei comportamenti professionali</li> <li>• Integrano gli aspetti dell'attuale gestione del marchio nei comportamenti professionali</li> <li>• Usano un abbigliamento conforme al regolamento uniformi</li> <li>• Individuano le discrepanze tra il regolamento uniformi e l'abbigliamento dei colleghi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sviluppano strategie personali per garantire un comportamento conforme al proprio ruolo anche in condizione di forte stress</li> <li>• Integrano nell'interazione con i passeggeri valori e parole chiave importanti</li> <li>• Riflettono sull'importanza del proprio aspetto</li> <li>• Discutono in modo costruttivo delle mancanze legate all'aspetto dei colleghi</li> </ul>
C2 – Fornire ai passeggeri informazioni sulla compagnia aerea e sulle sue linee di prodotti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono in grado di posizionare l'intera linea di prodotti in base al posizionamento della compagnia aerea</li> <li>• Hanno dimestichezza con il COB<sup>6</sup> e il programma tariffario della propria compagnia aerea COB:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono in grado di fornire consulenza su cibo e bevande in maniera adeguata ai vari segmenti di clientela</li> <li>• Sfruttano i momenti più appropriati per pubblicizzare i programmi della compagnia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riflettono sulle strategie utili per vendere con successo i prodotti in condizioni difficili</li> </ul>

<sup>6</sup> COB: carry-on baggage, ovvero le prescrizioni per il bagaglio

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spiegano il concetto di storytelling</li> </ul>	<p>aerea per fidelizzare la clientela (p.es. programmi frequent flyers)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrano il concetto di storytelling nel servizio e nella vendita a bordo</li> </ul>	
C3 – Condurre un colloquio di vendita	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispongono di conoscenze di base della metodologia di vendita e della comunicazione orientata alla clientela</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono in grado di: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ destare l'interesse dei passeggeri per il marchio della compagnia aerea e per le sue linee di prodotti</li> <li>○ spiegare e illustrare il catalogo dei prodotti in vendita</li> <li>○ animare e condurre un colloquio di vendita in uno spazio ridotto fino a concludere la vendita</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riconoscono l'interesse all'acquisto da parte dei passeggeri</li> <li>• Sfruttano occasioni propizie per informare sulla vendita a bordo</li> </ul>
<b>Controllo delle competenze</b>			
Casi esemplari (scritti e orali), esercizi pratici e giochi di ruolo, analisi video, presentazione e colloquio professionale			
Fondamenti teorici: forme di esame scritta e orale			

<b>D. Collaborare in team e/o gestire, coordinare e istruire un team</b>			
<b>Descrizione del campo d'attività</b>	<p>La gestione del team e la sua coordinazione sono aspetti rilevanti per garantire che il volo si svolga senza intoppi. Prima di ogni volo, i Cabin Crew Member devono inserirsi all'interno di un nuovo team. Il lavoro in team richiede pertanto un'elevata predisposizione al lavoro di squadra, leadership situazionale, l'istruzione di colleghi e la flessibilità necessaria per ricoprire ruoli differenti. I Cabin Crew Member devono prendere accordi precisi, garantirne il rispetto e mantenere al contempo la visione d'insieme del team. Prevedono gli attriti all'interno del team e sono in grado di appianare con discrezione le differenze al suo interno. Riconoscono tempestivamente i fattori di conflitto e reagiscono in maniera costruttiva. Le procedure di qualificazione e feedback standardizzate li costringono a riflettere costantemente sulle proprie prestazioni all'interno del team e sulla propria attitudine al lavoro di squadra, esortandoli a perfezionarsi di continuo.</p>		
<b>Contesto</b>	<p>I Cabin Crew Member lavorano con colleghi con un bagaglio di esperienze e conoscenze differente l'uno dall'altro. I Cabin Crew Member possono essere impiegati per varie funzioni durante il volo in base all'esperienza e alla formazione, ricoprendo così ruoli differenti con mansioni diverse a rotazione. Come Cabin Crew Member con esperienza, spesso istruiscono le persone in formazione nella pratica. Durante voli d'istruzione programmati possono anche essere impiegati come istruttori pratici. Nel ruolo di Galley Coordinator, i Cabin Crew Member si assumono compiti di direzione senza la competenza della gestione del personale. Durante il volo, il team di cabina è subordinato al Senior Cabin Crew Member. La coordinazione e la cooperazione nel team si svolgono in un contesto fortemente regolamentato e con poco tempo a disposizione. Durante il volo i Cabin Crew Member sono continuamente esposti e hanno poche possibilità di ritirarsi in disparte.</p> <p>Il campo d'attività D rappresenta contemporaneamente un punto cardine e una chiave di volta per gli altri campi d'attività. Una buona organizzazione del lavoro in team è fondamentale sia per l'applicazione delle misure per la sicurezza delle persone a bordo (campo d'attività A) sia per il comfort dei passeggeri (campo d'attività B). I membri dell'equipaggio sono costantemente visibili dai passeggeri, pertanto un'organizzazione del team efficace svolge anche una funzione di rappresentanza per la compagnia aerea (campo d'attività C). Come membri dell'equipaggio sono anche tenuti a comportarsi come previsto dalle norme sociali soprattutto in situazioni di forte stress, ad anteporre gli interessi dei passeggeri e dei colleghi del team ai propri e a mettersi al servizio della compagnia aerea (campi d'attività C ed E).</p>		
<b>Attività professionali</b>	<b>Criteri legati alle prestazioni</b>		
	<b>Competenze professionali</b>	<b>Competenze metodologiche</b>	<b>Competenze sociali e personali</b>
D1 – Preparare il volo insieme al team	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprendono la struttura e il senso del briefing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sono in grado di prepararsi in modo appropriato alla loro funzione di assistenza in volo               <ul style="list-style-type: none"> <li>informandosi per tempo sulle condizioni quadro dell'assistenza in volo,</li> <li>conoscendo le misure di sicurezza in vigore e attuandole nel team,</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adottano provvedimenti lungimiranti per prepararsi all'assistenza in volo</li> <li>Si esprimono in maniera chiara durante i colloqui organizzativi del briefing</li> <li>Riflettono su come i comportamenti personali influiscano sulla dinamica del team durante il briefing</li> <li>Sono in grado di stimare correttamente le proprie capacità e quelle dei colleghi sulla</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ riflettendo in via preliminare sui compiti e sulla composizione del team</li> <li>• Sfruttano le loro possibilità di decisione e partecipazione per intervenire tempestivamente in caso di irregolarità nel briefing, in maniera adeguata alla loro funzione</li> </ul>	base delle proprie esperienze e conoscenze pregresse
D2 – Coordinarsi con i colleghi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Padroneggiano l'inglese tecnico per gli accordi e l'organizzazione nel team</li> <li>• Conoscono bene le procedure per disciplinare il flusso della comunicazione nel team</li> <li>• Dispongono di conoscenze di base dei modelli per lo sviluppo del team</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono in grado di coordinare il team in situazioni straordinarie tenendo conto di: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ termini tecnici corretti</li> <li>○ compiti e competenze dei colleghi</li> <li>○ situazione dei passeggeri</li> <li>○ standard di sicurezza e servizio</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanno un atteggiamento orientato al team</li> <li>• Riflettono sull'importanza di prendere accordi precisi</li> <li>• Rispettano le competenze assegnate</li> </ul>
D3 – Gestire i colleghi in modo situazionale durante il volo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono in grado di descrivere i vantaggi della leadership situazionale rispetto alle teorie universali di leadership per l'attività di Cabin Crew Member</li> <li>• Individuano i collegamenti tra la teoria della leadership situazionale e la propria attività professionale</li> <li>• Sono in grado di spiegare il significato del dirigere e dell'«essere diretti» per la propria attività</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrano i principi di leadership situazionale nella propria attività professionale</li> <li>• Conoscono le strategie utili per accordarsi con il team in modo efficiente ed efficace</li> <li>• Sono in grado di sostituire il responsabile dell'equipaggio durante il volo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanno un atteggiamento consapevole rispetto ai compiti di gestione e coordinazione</li> <li>• Sono in grado di adeguare il proprio stile di direzione in base alla situazione</li> <li>• Individuano l'assenza di leadership nel team e reagiscono in maniera adeguata</li> </ul>
D4 – Istruire i colleghi e le persone in formazione in modo metodico e professionale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spiegano i piani e i programmi formativi e li valutano sulla base della loro pratica professionale</li> <li>• Dispongono delle conoscenze teoriche sulla direzione e sull'istruzione e ne spiegano le possibilità d'applicazione</li> <li>• Valutano gli aspetti legati alle conoscenze, alle prestazioni e ai comportamenti delle persone in formazione sulla base degli specifici piani di valutazione della compagnia aerea</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificano le conoscenze preliminari dei colleghi da istruire</li> <li>• Guidano i colleghi da formare nell'esecuzione dei compiti in modo graduale, costruttivo e organizzato</li> <li>• Scelgono con ponderazione i metodi d'istruzione più efficaci e adeguati alla situazione</li> <li>• Elaborano proprie liste di misure/priorità adeguate a vari livelli d'introduzione o formazione di colleghi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuano le necessità d'istruzione e sostegno dei colleghi</li> <li>• Sono in grado di presentare proposte di modifica in maniera costruttiva e di dare disposizioni</li> <li>• Impongono istruzioni</li> <li>• Riflettono sul loro ruolo esemplare nei confronti degli altri</li> <li>• Sono in grado di dare e ricevere feedback costruttivi (capacità di critica)</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si basano sugli standard predefiniti relativi a colloqui di feedback o di qualificazione per poterli <ul style="list-style-type: none"> <li>○ preparare</li> <li>○ gestire</li> <li>○ verbalizzare</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riflettono sull'importanza dei feedback e delle procedure di qualificazione per la loro attività</li> </ul>
D5 – Gestire la dinamica di gruppo nel team	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispongono delle conoscenze di base degli approcci e dei modelli dei processi della dinamica dei gruppi e del relativo controllo</li> <li>• Spiegano l'insorgere di divergenze o conflitti nel team sulla base di approcci e modelli teorici dei processi di dinamica dei gruppi</li> <li>• Spiegano le possibilità d'intervento in caso di conflitti all'interno del team sulla base delle tecniche di de-escalation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispongono di strategie comportamentali utili a: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ gestire in maniera positiva i processi del team</li> <li>○ evitare attriti e conflitti all'interno del team</li> <li>○ definire in maniera circostanziata le differenze nel team</li> <li>○ appianare i conflitti nel team</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riflettono sul proprio ruolo all'interno del team</li> <li>• Riflettono sul proprio comportamento (attivo o negligente) in occasione di complessi processi di sviluppo del team</li> <li>• Sono leali e disponibili anche in situazioni complesse (poco tempo a disposizione, tensioni con passeggeri o colleghi, spossatezza)</li> </ul>
D6– Preparare la fase post volo insieme al team	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendono la struttura, il senso, lo scopo del de-briefing per i membri dell'equipaggio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono in grado di effettuare segnalazioni nell'ambito dei verbali all'interno della compagnia aerea e nell'interfaccia con partner esterni (impresa di pulizia, catering, servizi di terra ecc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Richiedono sotto la propria responsabilità un de-briefing e avviano il colloquio</li> <li>• Riflettono sulla prestazione personale e del team relativa al volo</li> </ul>
<b>Controllo delle competenze</b>			
Casi esemplari (scritti e orali), esercizi pratici e giochi di ruolo, analisi video, presentazione e colloquio professionale			
Fondamenti teorici: forme di esame scritto che vanno dalla scelta multipla ai saggi che trattano una questione o l'elaborazione di casi esemplari; forme di esame orale: principalmente colloqui professionali, nessun «interrogatorio» ma una discussione.			

<b>E. Autogestirsi a livello professionale e personale</b>			
<b>Descrizione del campo d'attività</b>	<p>Per varie ragioni, i Cabin Crew Member devono assumersi diverse responsabilità a livello professionale e personale.</p> <p>Il settore dell'aviazione è in continua evoluzione. I Cabin Crew Member sono pertanto tenuti ad aggiornarsi continuamente sugli ultimi sviluppi e adeguarsi alle novità. Ciò significa che devono informarsi autonomamente su direttive, condizioni, norme esistenti e di recente pubblicazione e individuare e attuare quelle che riguardano il loro ambito professionale.</p> <p>Al contempo, i Cabin Crew Member competenti si tengono informati sulla situazione politica mondiale e curano in maniera autonoma la propria cultura generale.</p> <p>La versatilità che contraddistingue la professione di Cabin Crew Member si riscontra anche nelle molteplici possibilità di carriera e formazione continua a loro disposizione. I Cabin Crew Member devono pertanto definire per tempo il proprio futuro professionale e adottare le misure necessarie.</p> <p>I Cabin Crew Member sono sottoposti a elevate sollecitazioni di tipo fisico e psichico, avvertite da ognuno in maniera diversa. Spetta pertanto ai singoli la responsabilità d'individuare le possibilità di rigenerazione e benessere personale utili per rigenerarsi.</p>		
<b>Contesto</b>	<p>Le condizioni del mercato, le norme di sicurezza e le linee guida degli assistenti di volo sono soggette a continui cambiamenti. Questo richiede un processo permanente di adattamento, non da ultimo da parte dei cabin crew member. Devono pertanto confrontarsi con la legittimità dei processi di cambiamento che hanno effetto su di loro e sull'ambiente di lavoro, adeguandosi di conseguenza.</p> <p>Il contesto lavorativo consente loro di vivere esperienze molto specifiche nel rapporto con persone di culture e ambienti sociali differenti. Queste conoscenze professionali consentono loro di affrontare i cambiamenti sociali e di perfezionarsi.</p> <p>Lavorano in un ambito in cui l'alternanza veglia-sonno, le abitudini alimentari e i fusi orari cambiano continuamente. L'attività lavorativa richiede un'elevata concentrazione, spesso si svolge con ritmi incalzanti e con una forte esposizione al rumore. Per questo motivo devono essere in grado di conoscere, osservare e bilanciare gli effetti di queste sollecitazioni sulla salute.</p>		
<b>Attività professionali</b>	<b>Criteri legati alle prestazioni</b>		
	<b>Competenze professionali</b>	<b>Competenze metodologiche</b>	<b>Competenze sociali e personali</b>
E1 – Esercitare i propri diritti e osservare i propri doveri sul luogo di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscono in maniera approfondita le direttive interne della compagnia aerea per i Cabin Crew Member</li> <li>• Spiegano i propri diritti e doveri</li> <li>• Comprendono la classificazione e la struttura delle direttive specifiche della compagnia aerea (Safety &amp; Service Manuals) in base ai principi dei principali fondamenti giuridici per il traffico aereo (ICAO, EASA, UFAC)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispongono di strategie comportamentali utili per tenersi informati sulle principali direttive di sicurezza e servizio relative al volo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono in grado di valutare correttamente la propria idoneità al volo</li> <li>• Individuano soluzioni adeguate nel caso riscontrino inadeguatezze relative all'idoneità al volo in sé stessi o nei colleghi del team (comunicazione richiesta)</li> </ul>

E2 – Ampliare costantemente le proprie conoscenze generali e settoriali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spiegano gli effetti sul volo generati da eventi di forza maggiore, dal punto di vista del diritto svizzero</li> <li>• Sono in grado di mettere in relazione la regolarità dei processi di Change Management con i processi di cambiamento all'interno della propria compagnia aerea</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendono in che modo l'attualità politica influisce sulla loro attività professionale</li> <li>• Sono in grado di acquisire autonomamente informazioni sulle varie destinazioni dei voli e sull'attualità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adegua il proprio comportamento alle specificità culturali dei passeggeri</li> <li>• Danno prova di abilità diplomatiche quando parlano di argomenti delicati con i passeggeri</li> <li>• Riflettono sui processi di adattamento personale ai nuovi eventi occorsi nel settore dell'aviazione</li> </ul>
E3 – Osservare uno stile di vita equilibrato	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spiegano l'importanza per la propria attività di uno stile di vita equilibrato</li> <li>• Spiegano i collegamenti tra le sollecitazioni di tipo fisico e psichico strettamente legate alla professione e la tutela della propria salute</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrano al proprio stile di vita conoscenze teoriche utili per fronteggiare i rischi per la salute derivanti dall'attività professionale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riflettono e analizzano il proprio comportamento e l'effetto prodotto sulla propria capacità lavorativa</li> <li>• Sono in grado di individuare i sintomi di problemi di salute e di chiedere aiuto per tempo</li> </ul>
E4 – Sfruttare le possibilità di sviluppo professionale e di carriera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spiegano le possibilità di carriera per i Cabin Crew Member e i relativi requisiti di qualificazione</li> <li>• Conoscono il sistema formativo svizzero e le possibilità di collegamento a livello internazionale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscono la gamma di offerte di formazione continua interne ed esterne e ne spiegano i vantaggi per i Cabin Crew Member</li> <li>• Sono in grado di allestire un piano di avanzamento professionale per sé individuale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riflettono sul perfezionamento professionale</li> <li>• Riflettono sui propri punti di forza e di debolezza a livello professionale</li> </ul>
<b>Controllo delle competenze</b>			
<p>Casi esemplari (scritti e orali), esercizi pratici e giochi di ruolo, presentazione e colloquio professionale, diario</p> <p>Fondamenti teorici e rischi legati alla salute: forme di esame scritto che vanno dalla scelta multipla ai saggi che trattano una questione o l'elaborazione di casi esemplari; forme di esame orale: principalmente colloqui professionali, nessun «interrogatorio» ma una discussione.</p>			