

L-GAV – gut für alle  
CCNT – bonne pour tous  
CCNL – bene per tutti

A large, bold, blue number '18' is centered on the page. The number is set against a light gray circular background that is partially obscured by the number itself. The '1' is a simple vertical bar, and the '8' has two distinct circular holes.

## Rapporto annuale

della commissione di  
sorveglianza per il CCNL  
[www.ccnl.ch](http://www.ccnl.ch)

# Il CCNL nel settore alberghiero e della ristorazione svizzero: bene per tutti

L'industria alberghiera e della ristorazione, che conta più di 200'000 lavoratori e circa 28'000 aziende, figura fra i maggiori settori della Svizzera. Per promuovere i propri interessi, circa il 16.3 % di tutti i lavoratori è associato a Hotel & Gastro Union, Unia o Syna. L'90% di tutti i datori di lavoro appartiene a una delle associazioni GastroSuisse, hotelleriesuisse e Swiss Catering Association (SCA). I loro organi decisionali hanno ratificato nell'estate del 2016 il nuovo contratto collettivo nazionale di lavoro per il periodo 2017-2020 che è entrato in vigore nel gennaio 2017. Nel mese di dicembre 2016 il Consiglio federale ha dichiarato l'obbligatorietà generale del contratto collettivo. E con questo l'industria alberghiera e della ristorazione suggella la stabilità di una partnership sociale che dura ormai da oltre 40 anni. Il CCNL assicura condizioni quadro eque e unitarie e condizioni d'impiego al passo coi tempi. Inoltre promuove la professionalizzazione, sostenendo in misura determinante le formazioni e i perfezionamenti. Attraverso queste misure, le parti sociali consolidano la competitività del settore alberghiero e della ristorazione svizzero. Fedeli al motto «dal settore per il settore», gettano le basi per un successo duraturo e garantiscono una qualità elevata.

# Contenuto

**2–3**

Editoriale

**4–6**

Le prestazioni annuali in sintesi

**7–13**

Esecuzione del contratto

**14–21**

Formazioni e perfezionamenti sostenuti dal CCNL

**22–23**

Progetti completati e in corso

**24–26**

Organo esecutivo del contratto collettivo nazionale di lavoro

# Editoriale

## Dalle verifiche a campione condotte in due terzi delle aziende non sono emerse contestazioni.

La vigilanza sulla corretta applicazione del CCNL è ulteriormente migliorata grazie all'adozione di varie misure. Oltre alle verifiche a campione effettuate in base ai rischi, ne vengono eseguite altre senza preavviso in aree giudicate sensibili. I Cantoni possono segnalare direttamente all'ufficio di controllo le aziende che presentano anomalie per quanto riguarda il CCNL, facendo così scattare un controllo da parte dell'ispettorato. Siamo lieti di constatare che dalle verifiche a campione condotte in due terzi delle aziende non sono emerse contestazioni.

Nell'esercizio in esame sono stati controllati 43'384 rapporti di lavoro, che a fronte di un organico di 259'000 occupati nel settore alberghiero e della ristorazione (statistica UST) corrispondono a una quota di controlli intorno al 17%! Si tratta di una percentuale sensibilmente maggiore rispetto ad altri CCL, aspetto purtroppo non considerato dalla Confederazione, dai Cantoni e dalle Commissioni. Anzi, il ramo alberghiero e della ristorazione continua invece ad essere definito un settore critico per quanto riguarda la correttezza dei rapporti di lavoro.

Grazie alla nostra attività otteniamo risultati sempre migliori per quanto riguarda la corretta assunzione e retribuzione dei lavoratori e la possibilità per i datori di lavoro di affidarsi a condizioni di lavoro uguali a tutti i concorrenti, importante presupposto per una concorrenza leale ed espressione della valorizzazione dei collaboratori. Tale evoluzione costituisce la base per migliorare l'immagine del settore su un mercato del lavoro sempre più competitivo.

Promuovere la qualificazione del personale delle aziende alberghiere e di ristorazione è il nostro secondo campo d'azione. Sosteniamo i collaboratori tutelati dal nostro CCNL con l'assunzione quasi integrale dei costi dei corsi di formazione e sgraviamo il datore di lavoro attraverso il rimborso dei costi salariali. Nell'esercizio in esame abbiamo registrato un incremento della frequenza dei corsi di formazione e perfezionamento sovvenzionati pari al 35% rispetto all'anno precedente. L'aumento si può attribuire all'impegno dedicato alla comunicazione delle offerte e all'organizzazione di nuove manifestazioni nel campo delle sovvenzioni. Malgrado questo andamento positivo purtroppo non

abbiamo raggiunto l'obiettivo annuale che consiste nel perfezionamento ogni anno del 1% dei collaboratori del settore. I corsi di formazione e perfezionamento finanziati dal CCNL rappresentano un contributo decisivo al positivo andamento del settore alberghiero e della ristorazione, in quanto collaboratori meglio qualificati sono la chiave del successo delle aziende.

L'ufficio di controllo del CCNL ha sottoposto il proprio sistema di gestione a un audit SQS e nel gennaio 2019 ha conseguito un certificato incondizionato ISO 9001:2015 per tre anni. Tutti i processi operativi sono stati rappresentati e tutti i documenti definiti. In tal modo intendiamo applicare le prescrizioni del nostro organo di controllo, volte ad aumentare la trasparenza dei processi interni, a ridurre il rischio di errore e ad adottare misure tempestive in caso di condotte errate. Attraverso i controlli di qualità, i nostri processi vengono sistematicamente migliorati, se ne verifica l'efficienza e l'efficacia, ottenendo così un alto livello di produttività. Constatiamo quindi con grande sorpresa che l'autorità di vigilanza ci vieta di conseguire un certificato ISO, un comportamento assolutamente incomprensibile da parte di un'autorità che in realtà dovrebbe appoggiare e non ostacolare qualsiasi misura mirante a una più efficace sorveglianza del CCL dichiarato di obbligatorietà generale.

Nell'intento di dotare tutti i processi operativi di un supporto EDP ottimale, è stato concluso con successo un importante progetto parziale riguardante l'amministrazione dei corsi di formazione e perfezionamento finanziati dal CCNL. Tramite un'interfaccia, l'amministrazione dei corsi informatizzata della Hotel & Gastro *formation* è stata collegata alla nostra amministrazione, per cui l'intero processo di iscrizione e conteggio può essere gestito da un unico sistema. Quindi non occorre più una doppia registrazione dei dati con relativo controllo. Questo ha reso possibile una riduzione dei costi sia presso Hotel & Gastro *formation* sia presso di noi.

Per rendere molto più efficiente la fornitura di informazioni legali al telefono, il centralino telefonico analogico è stato sostituito da uno completamente elettronico, che, oltre a molte facilitazioni, consente una distribuzione più efficiente delle chiamate in entrata, riducendo notevolmente i tempi di attesa.

Il sondaggio condotto a fine 2016 tra i collaboratori dell'ufficio di controllo ha evidenziato oltre agli aspetti positivi anche alcune carenze, che sono state affrontate con la collaborazione di una specialista esterna. La direzione dell'ufficio di controllo ha preso posizione sui problemi individuati e ha definito chiare modifiche con obiettivi e tempistiche, finora eseguite puntualmente e in modo adeguato.

Ringraziamo tutti i collaboratori per il grande impegno dedicato al lavoro quotidiano e per la disponibilità a elaborare le necessarie basi per la certificazione ISO, nonché per la positiva partecipazione alla gestione dei compiti emersi dal sondaggio del personale.

Basilea, 29 aprile 2019

Peter Hohl

Presidente della  
commissione di  
sorveglianza

Hansjürg Moser

Direttore

# Le prestazioni annuali in sintesi

All'ufficio di controllo del CCNL compete il controllo dell'esecuzione del contratto, che viene effettuato attraverso accertamenti svolti nelle aziende sull'intero territorio svizzero. Inoltre è l'interlocutore imparziale per le consulenze giuridiche gratuite relative al CCNL.



	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Aziende assoggettate	28'414	27'827	28'004

### Controlli nelle aziende

	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
In seguito ad azioni legali	680	629	580
Sulla base di verifiche a campione	2'200	2'200	2'000
Controlli successivi	1'741	1'556	1'276
Sulla base della legge federale concernente i provvedimenti in materia di lotta contro il lavoro nero (LLN)	50	53	52
Lavoratori stranieri presso datori di lavoro svizzeri	489	536	354
Sulla base della legge sui lavoratori distaccati	63	64	24
<b>Totale controlli nelle aziende</b>	<b>5'223</b>	<b>5'038</b>	<b>4'292</b>

### Informazioni giuridiche

	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Per telefono	25'036	27'346	29'640
Per e-mail	5'561	5'010	4'349
Attraverso un colloquio personale	81	110	109
<b>Totale informazioni giuridiche</b>	<b>30'678</b>	<b>32'466</b>	<b>34'098</b>

### Altre prestazioni

	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Perizie, consulenze	39	41	51
Accertamento assoggettamento nuovo campo di applicazione	490	423	711
Internet: occorrenze al nostro sito Internet	30'552'565	18'044'212	11'671'588
App CCNL: download	2'510	2'766	2'522
Corsi di formazione e perfezionamento finanziati dal CCNL	764	572	626

### **Relazione della commissione paritetica di sorveglianza del contratto collettivo nazionale di lavoro**

Nell'esercizio in esame, la commissione di sorveglianza si è riunita in seduta plenaria il 27 giugno 2018 a Lucerna e il 12 dicembre a Zurigo. I temi affrontati sono stati i seguenti:

- Bilancio e conto d'esercizio 2017
- Assegnazioni alle associazioni
- Budget 2019
- Rapporto di gestione 2017
- Risultati del campionamento rappresentativo
- Vari casi giuridici (pene convenzionali)
- Progetti in corso

Il comitato della commissione di vigilanza si è riunito undici volte nel 2018 in varie località.

Nell'ambito della sua regolare attività, ha affrontato i casi giuridici e ha sottoposto a un monitoraggio costante i risultati delle verifiche a campione (situazione attuale, controlli successivi), la situazione degli assoggettamenti secondo il nuovo articolo 1 e 2 CCNL e il finanziamento di formazioni e perfezionamenti.

Inoltre ha trattato i seguenti punti:

- Accordo fra la SECO e la commissione paritetica di sorveglianza del CCNL relativo all'esecuzione delle misure d'accompagnamento
- Convenzione sulle prestazioni relativa all'esecuzione della legge federale concernente i provvedimenti in materia di lotta contro il lavoro nero
- Progetto IT, informazioni sullo stato dei lavori
- Svolgimento di controlli in collaborazione con le autorità esecutive cantonali
- Aumento dei controlli nel Canton Ticino; colloqui con le autorità
- Revisione della LIRT (Loi sur l'inspection et les relations du travail) a Ginevra
- Finanziamento di ulteriori corsi di formazione e perfezionamento

# Esecuzione del contratto

L'ufficio di controllo ha il compito di verificare il rispetto del CCNL. Se in fase di controllo risulta che una o più disposizioni contrattuali non vengono rispettate, viene emesso un ammonimento e viene attivato automaticamente un controllo successivo nell'azienda. Se si tratta di una violazione delle disposizioni sulla registrazione dell'orario lavorativo o di violazioni reiterate, la commissione di sorveglianza dispone una pena convenzionale e la relativa azienda viene sottoposta a un controllo successivo.



Gli utenti hanno usufruito frequentemente anche nell'anno in esame della possibilità di avvalersi dei servizi dell'ufficio di controllo, tra l'altro per problemi legati all'esecuzione del contratto, e di promuovere un'azione legale. Inoltre, a partire da gennaio 2017 è stata offerta anche ai cantoni la possibilità di presentare un'azione legale.

### Azioni legali presentate

	2018	2017
Hotel & Gastro Union	41	32
Unia	238	276
Syna	26	37
Privati	168	149
Cantoni	207	115
<b>Totale</b>	<b>680</b>	<b>609</b>

Inoltre, nel 2018 gli ispettori hanno effettuato complessivamente 1'741 controlli successivi (da verifiche a campione e azioni legali).

In totale sono stati verificati 43'384 rapporti di lavoro.

### Legge sui lavoratori distaccati

Sulla base delle segnalazioni pervenute, gli ispettori hanno controllato 1'992 lavoratori stranieri presso 498 datori di lavoro svizzeri. In 63 aziende straniere sono stati richiesti e controllati i documenti necessari per un totale di 483 lavoratori distaccati.

### Legge federale concernente i provvedimenti in materia di lotta contro il lavoro nero (LLN)

La convenzione del 2008 con il cantone Basilea Città è stata rinnovata ovvero prolungata nel 2018. Nel complesso, in occasione dei controlli a campione in 50 aziende, è stato redatto e inoltrato almeno un verbale sul lavoro nero in ciascuna di esse.

### Sanzioni

Nello scorso esercizio, la commissione di sorveglianza ha disposto 272 pene convenzionali per reiterata violazione del contratto collettivo di lavoro in applicazione dell'articolo 35f CCNL.

Nel 2018 sono state disposte sanzioni dirette per mancata registrazione dell'orario di lavoro (art. 35g CCNL) per un totale di 176 aziende.

### Accertamenti, perizie, consulenze

Oltre all'esecuzione dei controlli, i collaboratori del servizio esterno hanno effettuato 25 accertamenti relativi all'assoggettamento CCNL, consulenze (escluse le consulenze individuali in occasione delle verifiche a campione effettuate), perizie e procedimenti giudiziari in loco. In 490 aziende sono stati effettuati accertamenti relativi all'assoggettamento secondo il nuovo campo di applicazione.

### **Informazioni giuridiche**

Nel 2018 sono state fornite 19'825 (anno precedente: 21'873) informazioni gratuite sul CCNL, cui si sono aggiunte 5'211 (anno precedente: 5'473) informazioni riguardanti il diritto delle obbligazioni, la legge sul lavoro e l'incasso delle spese di esecuzione. Ne risulta una media di circa 100 (anno precedente: 110) informazioni telefoniche per giorno di lavoro. Il numero di consulenze personali allo sportello è ammontato complessivamente a 81 (anno precedente: 110). Le richieste pervenute tramite e-mail sono state 5'661 (anno precedente: 5'010).

### **Incasso dei contributi alle spese di esecuzione**

Quest'anno, i contributi alle spese di esecuzione restano invariati a CHF 89 per azienda e per collaboratore. Attraverso questo contributo viene sostenuta in misura sostanziale la professionalizzazione del settore, in quanto CHF 50 vengono destinati al finanziamento della formazione e del perfezionamento. I restanti CHF 39 vengono utilizzati per l'esecuzione del contratto nel settore alberghiero e della ristorazione.

Nel dicembre 2017 e nel corso del 2018 sono state spedite circa 29'300 fatture. Nell'aprile 2018 abbiamo dovuto sollecitare 7'090 aziende. Di queste, l'ufficio di controllo ha trasferito 1'764 casi al proprio ufficio d'incasso nell'agosto 2018.

Entro la fine dell'anno, l'ufficio d'incasso è riuscito a chiudere 2'517 posizioni delle 1'430 ancora aperte dall'inizio del 2017 e delle 1'764 posizioni nuove trasmesse ad agosto. Alla fine dell'anno restano ancora 677 casi in sospeso.

### Campionamento rappresentativo

#### 15 novembre 2017 – 14 novembre 2018

Dodici ispettori dell'ufficio di controllo ogni anno eseguono verifiche rappresentative a campione nelle aziende per accertare il rispetto del CCNL. In virtù della dichiarazione di obbligatorietà generale, ogni azienda del settore alberghiero e della ristorazione con sede in Svizzera che abbia dei dipendenti è assoggettata al CCNL e può essere controllata. I controlli vertono in particolare sulla registrazione dell'orario di lavoro e sui salari minimi. Il numero delle violazioni è in costante calo dall'inizio del millennio, una tendenza proseguita anche nel 2018.

Il 15 novembre 2018 è iniziata la nuova tornata di verifiche a campione con la selezione casuale di 2'200 aziende. 1'000 aziende sono state selezionate in maniera casuale e altre 1'200 sono state selezionate in base al rischio (sulla base di precedenti infrazioni del CCNL accertate).

Il controllo si estende ai seguenti aspetti: salario minimo, registrazione dell'orario di lavoro e tredicesima mensilità.

### Risultati delle verifiche a campione

	2018	2017
Aziende controllate	2'200	2'200
Senza contestazioni	1'404	1'274
Con contestazioni	796	926
Salario minimo non corretto*	283	319
Tredicesima mensilità non corretta*	—	—
Registrazione dell'orario di lavoro mancante*	116	150
Assicurazioni sociali (assicurazione indennità di malattia e LPP) non corretti*	294	381

\* Sono possibili più indicazioni

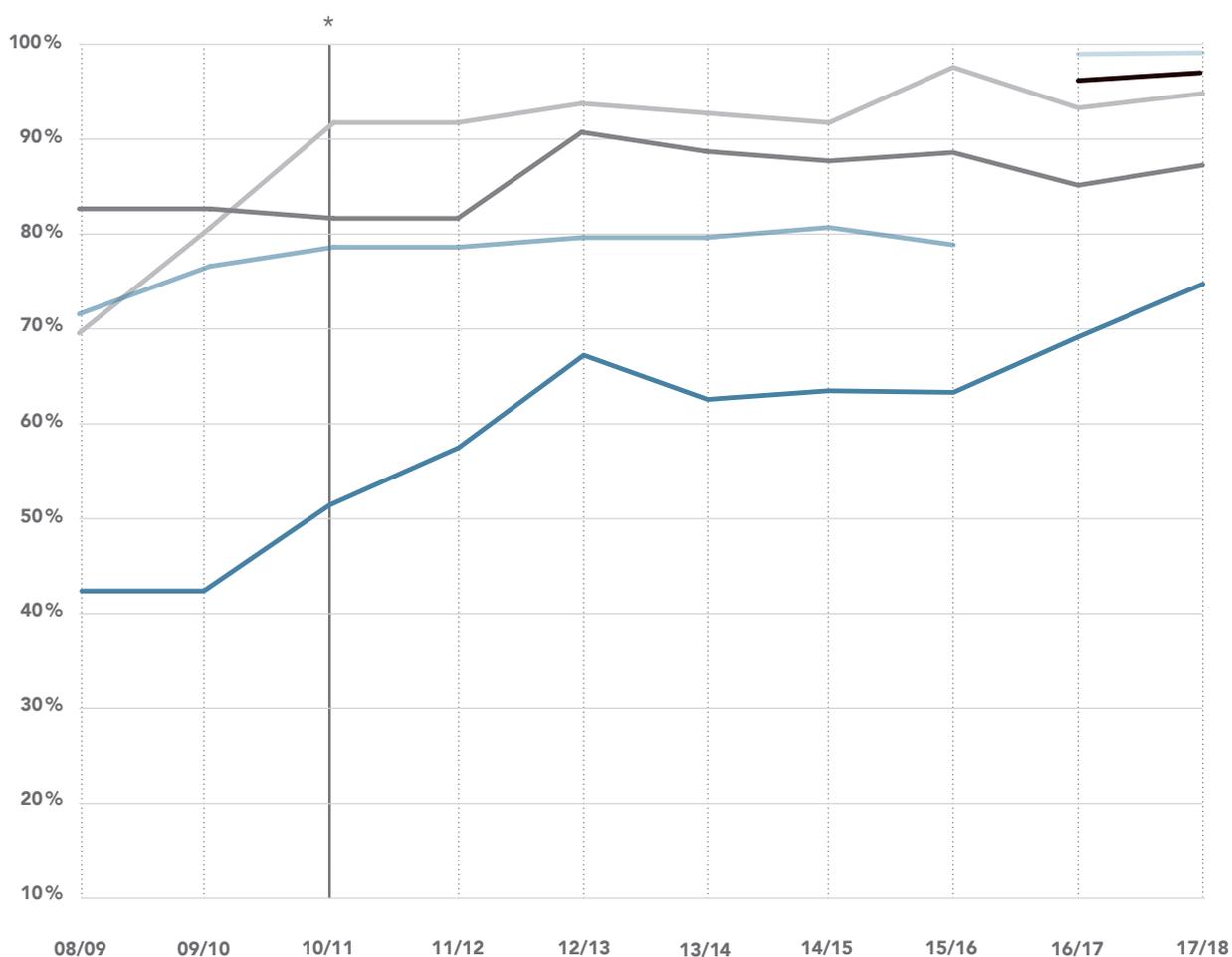
## Esecuzione del contratto – Verifiche a campione

Confronto del campionamento rappresentativo dal 2008/2009 al 2017/2018

- La tredicesima mensilità viene corrisposta correttamente a tutti i collaboratori
- Esiste una registrazione dell'orario di lavoro
- Vengono rispettati tutti i salari minimi
- Aziende con un'assicurazione indennità di malattia
- Aziende con una previdenza professionale
- Aziende senza contestazione

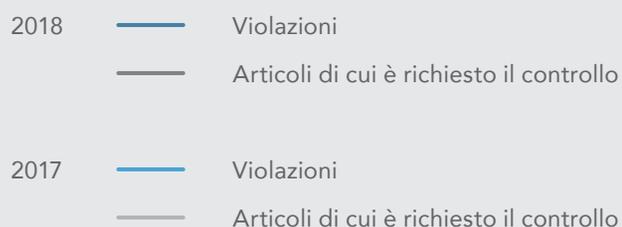
\* Introduzione del contratto collettivo di lavoro 2010

Avvertenza sul grafico: ogni anno vengono verificati la registrazione dell'orario di lavoro e il rispetto dei salari minimi.  
Il terzo settore viene ridefinito ogni anno.

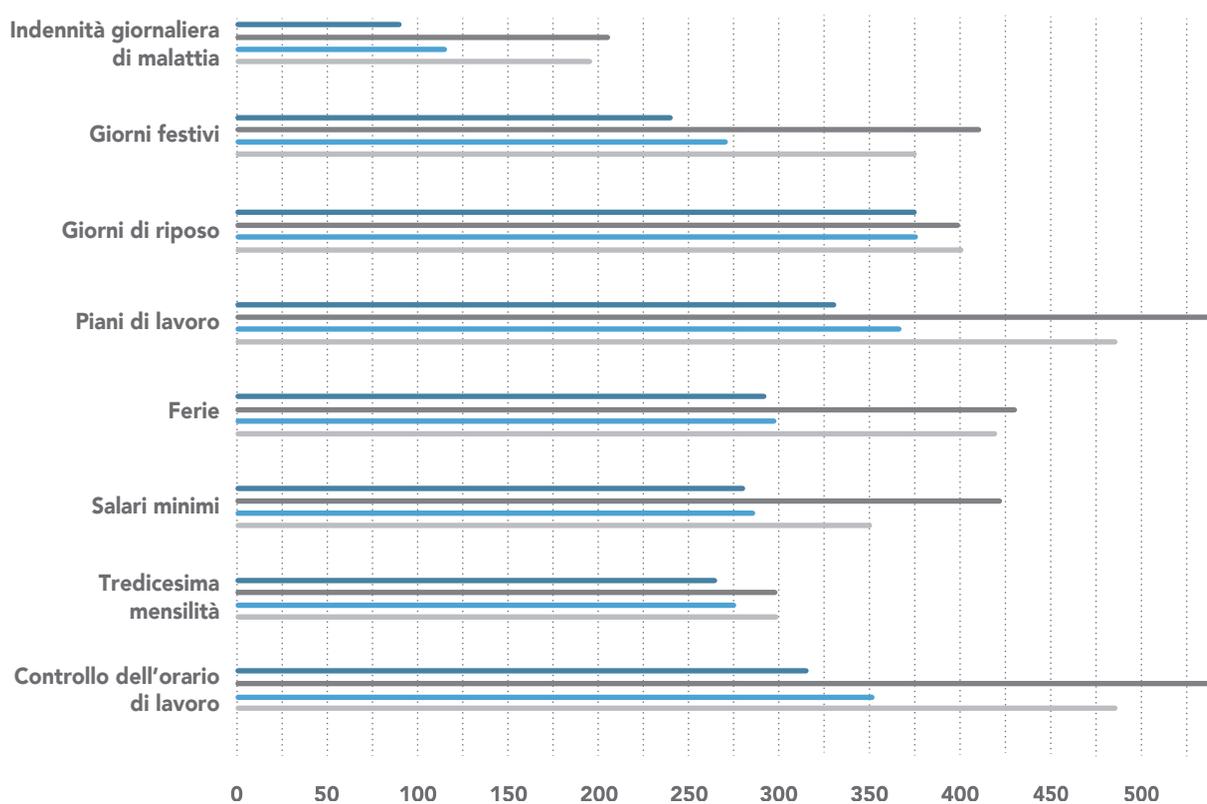


## Esecuzione del contratto

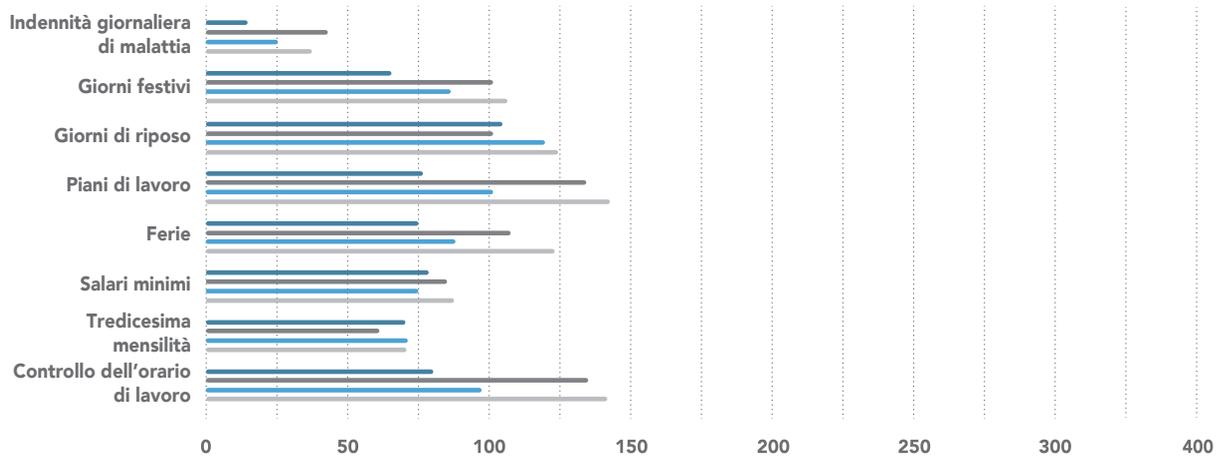
Violazioni accertate del CCNL sulla base di azioni legali individuali e articoli di cui è richiesto il controllo nelle azioni legali collettive



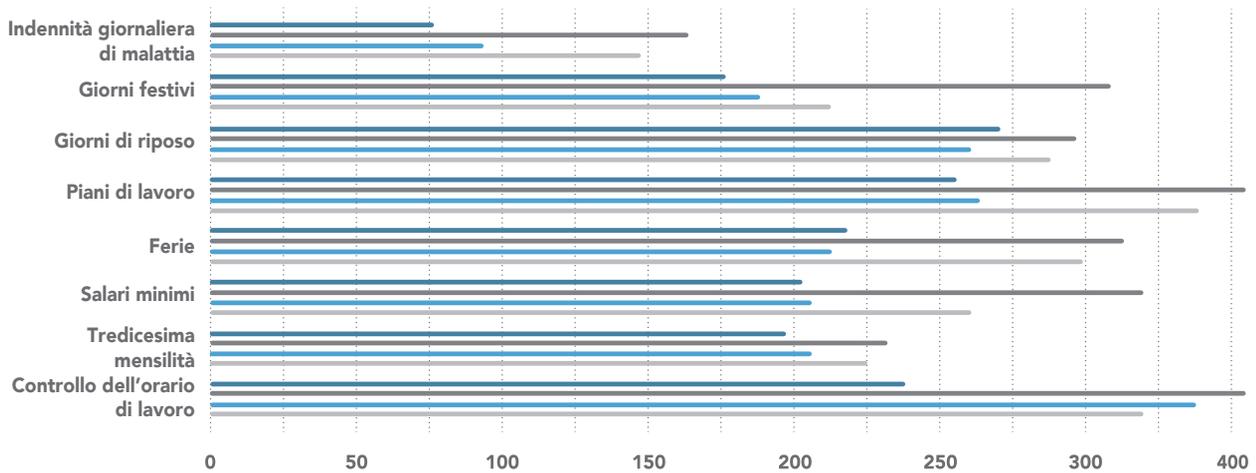
**In totale** Nel 2018 sono state controllate complessivamente 664 aziende (167 alberghi e 497 ristoranti). Nel 2017 erano state controllate 629 aziende (183 alberghi e 446 ristoranti).



**Alberghi** Nel 2018 sono stati controllati 167 alberghi (2017: 183).



**Ristoranti** Nel 2018 sono stati controllati 497 ristoranti (2017: 446).

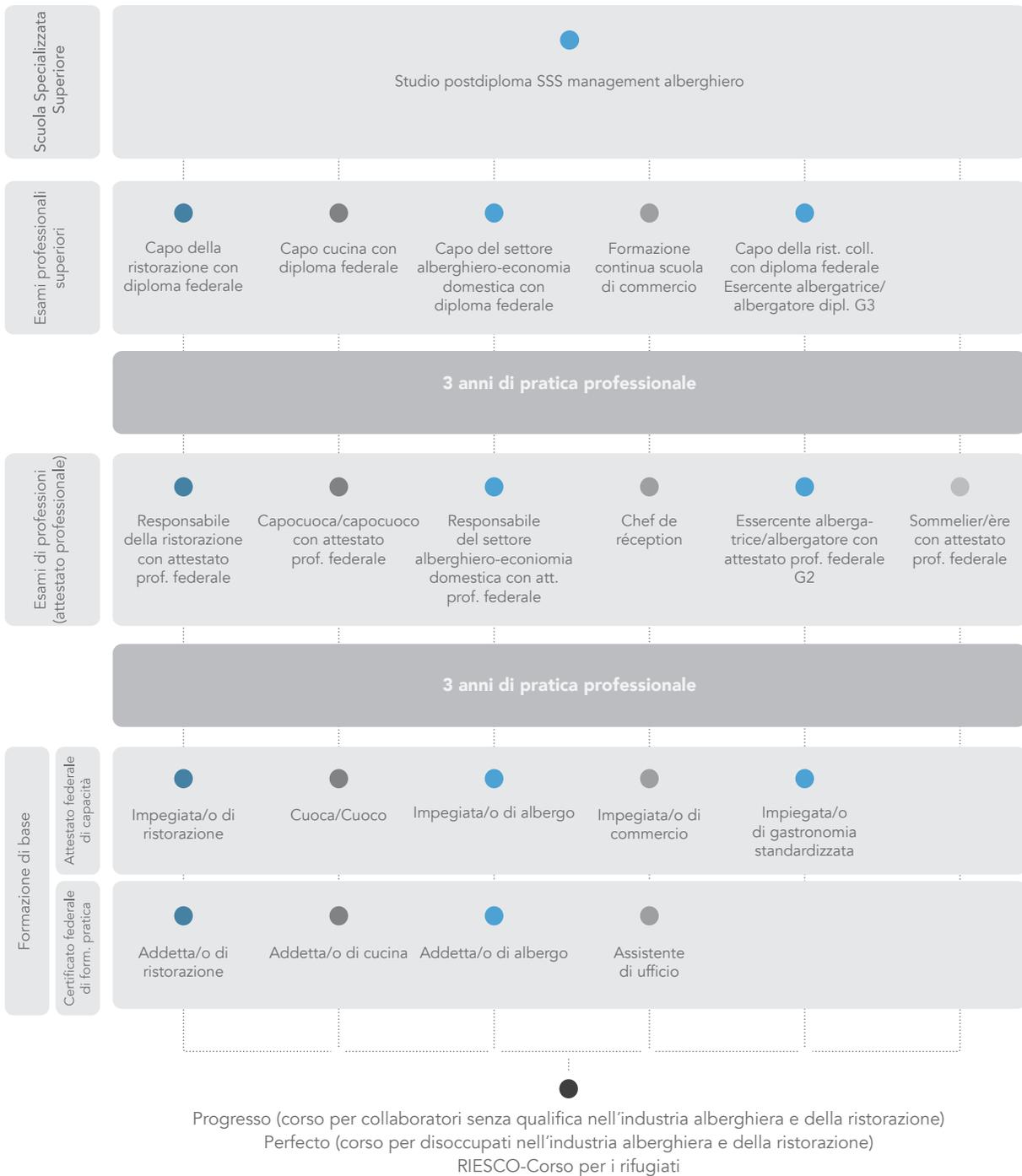


# Formazioni e perfezionamenti sostenuti dal CCNL

La carenza di personale si può evitare grazie alla ricetta del CCNL: la formazione. Collaboratori ben istruiti sono la chiave del successo aziendale e contribuiscono in misura decisiva alla buona reputazione del settore. I generosi finanziamenti del CCNL garantiscono pari opportunità per le aziende e consentono sia ai datori di lavoro che ai loro dipendenti di fare un investimento conveniente nel loro futuro professionale e imprenditoriale.



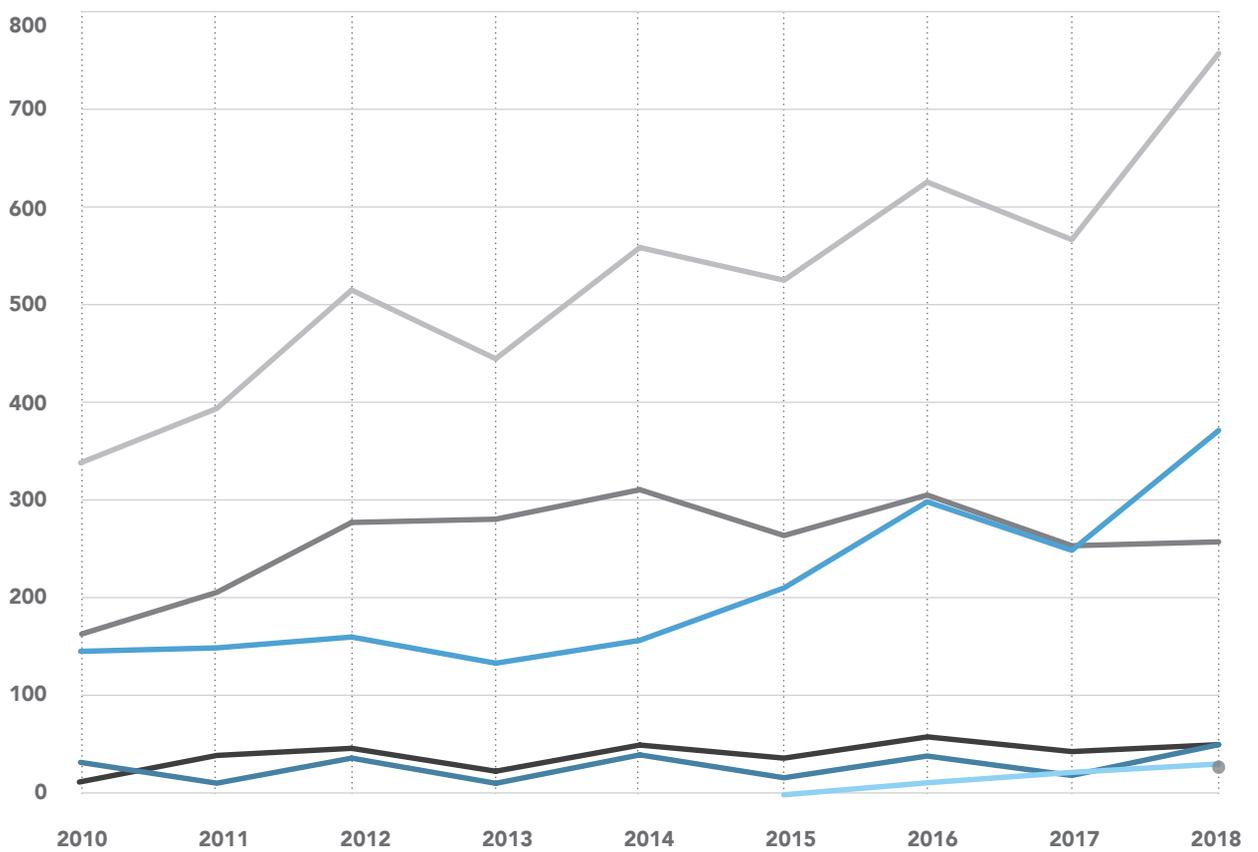
## Dalla qualificazione di base all'esame professionale superiore



## Richieste approvate

- Offerte di base
- Formazioni di recupero
- Esami professionali
- Esame professionale superiore
- Scuole Specializzate Superiori
- Offerte di perfezionamento\*
- Totale richieste approvate

\* finanziate solo dal 2018



Dal 2010 il CCNL finanzia numerosi corsi di formazione e perfezionamento che consentono al personale del settore alberghiero e della ristorazione di percorrere l'intero iter, dalla formazione di base fino alla scuola specializzata superiore, quasi gratuitamente. Tramite la compensazione del salario, inoltre i loro superiori ottengono un indennizzo per le assenze. L'investimento in formazione diventa così sostenibile per entrambe le parti.

Nell'esercizio in esame, 764 lavoratori si sono perfezionati a condizioni molto favorevoli. Dall'introduzione del sostegno nel 2010, sono già 4'764 i collaboratori che si sono avvalsi di questa opportunità, traendo vantaggio dal CCNL per la loro carriera.

## 1. Offerte di base

### 1.1 Progresso

Hotel & Gastro *formation* Svizzera offre in tutta la Svizzera e nelle tre lingue nazionali (D;F;I) i corsi Progresso (formazione modulare) per i collaboratori che desiderano perfezionarsi ma non posseggono una qualifica formale per il settore alberghiero e della ristorazione.

I corsi Progresso sono tenuti per i settori Cucina, Servizio, Economia domestica e Gastronomia standardizzata e si articolano in 25 giorni di formazione suddivisi in tre blocchi. Il numero di partecipanti ai corsi Progresso approvati è in costante aumento dal 2013. Quest'anno, con 226 partecipanti approvati, si è stabilito un nuovo record.

### 1.2 Corso di lingua integrato fide per il settore della ristorazione/alberghiero

Anche quest'anno i partecipanti alla formazione Progresso hanno potuto frequentare il corso di lingua integrato fide per il settore della ristorazione/alberghiero. Rispetto allo scorso anno, si sono iscritte più di 20 persone in più, raggiungendo un totale di 100 approvazioni rilasciate.

### 1.3 Corso di lingua fide per il settore della ristorazione/alberghiero (decentrato)

Nel 2018 sono stati offerti corsi di lingua fide decentrati per il settore della ristorazione/alberghiero. Abbiamo potuto instaurare una collaborazione con le seguenti aziende: Remimag Gastronomie AG, Bürgenstock Hotels AG, Bindella Terra Vite Vita SA e BâleHotels. Pertanto, rispetto ai primi anni è stato possibile aumentare in modo massiccio il numero di partecipanti approvati dal CCNL.

## 2. Formazioni di recupero

### 2.1 Addetta/o di cucina e addetta/o specializzata/o di ristorazione con certificato federale di formazione

Con la formazione modulare ridotta per addetta/o alla cucina CFP e addetta/o di ristorazione CFP, Hotel & Gastro *formation* Svizzera consente un avanzamento professionale dopo il corso Progresso.

La formazione è destinata ad adulti addetti alla cucina e alla ristorazione che desiderano recuperare un attestato di formazione pratica attraverso un percorso formativo abbreviato (un anno anziché due).

Anche nel 2018 è stato possibile avviare due classi nel settore specialistico Cucina a Zugo e una nel settore specialistico Ristorazione a Zurigo. I partecipanti CCNL sono stati 19.

### 2.2 Cuoco/cuoca, cuoco/a in dietetica, impiegata/o di ristorazione, impiegata/o d'albergo, impiegata/o d'economia domestica, impiegata/o di commercio, ramo alberghiero-gastronomia-turismo con attestato federale di capacità

Queste formazioni di recupero AFC sono rivolte ad adulti con almeno cinque anni di esperienza professionale che desiderano ottenere un attestato federale di capacità in tempi ridotti.

Fino alla data odierna sono state approvate 30 richieste. Rispetto all'esercizio precedente, nel 2018 è stato possibile raddoppiarne il numero. Il contributo di sovvenzione, pari a CHF 2'000 per partecipante, è rimborsato al termine della formazione di recupero.

## 3. Esami professionali

### 3.1 Capocuoco/a, Responsabile della ristorazione, Responsabile del settore alberghiero - economia domestica, Chef de réception con attestato professionale federale

La tabella mostra il numero dei partecipanti per ogni esame professionale, a cui il CCNL ha concesso un finanziamento (cfr. tabella alla pagina seguente).

### 3.2 Specialista nella direzione di un team con attestato professionale federale

Nel 2018 sono state approvate le richieste di due candidati al modulo Management e due candidati al modulo Leadership. Il finanziamento per il modulo Interconnessione/preparazione all'esame è stato richiesto da una persona. In questo caso si è assistito a un netto calo rispetto allo scorso anno.

### 3.3 Esercente albergatore con attestato professionale federale (G2)

Con 61 partecipanti CCNL è stato quasi confermato il numero dello scorso anno.

### 3.4 Sommelier / Sommelière con attestato professionale federale

Nel 2017 il corso di Sommelier/Sommelière con attestato professionale federale è stato inserito nel progetto di formazione e perfezionamento del CCNL. Il primo anno hanno frequentato il corso offerto da GastroZürich dieci partecipanti CCNL. Quest'anno, a seguito dell'aggiunta della sede di Nyon, il numero dei partecipanti è aumentato di 14 persone, passando a 24.

## 1

### Offerte di base

	2018	2017	2016	2015
Progresso	226	200	184	162
Corso di lingua integrato fide per il settore della ristorazione/alberghiero	100	76	83	59
Corso di lingua fide per il settore della ristorazione/alberghiero (decentrato)	141	46	46	48

## 3.1

### Formazione

	2018	2017	2016	2015
Capocuoca/o	92	111	137	135
Responsabile della ristorazione	33	33	55	44
Responsabile del settore alberghiero – economia domestica	10	16	18	17
Chef de réception	25	N/A	22	N/A
<b>Totale</b>	<b>160</b>	<b>160</b>	<b>232</b>	<b>196</b>

## 3.2

### Modulo/esame professionale

	2018	2017	2016	2015
Management	2	2	10	6
Leadership	2	7	9	8
Interconnessione	1	4	4	6
Esame professionale	0	0	0	1
<b>Totale</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>23</b>	<b>21</b>

## 4. Esami professionali superiori

### 4.1 Capocucina, responsabile della ristorazione, responsabile del settore alberghiero - economia domestica, capo della ristorazione collettiva con diploma federale

Quest'anno sono stati avviati nuovi corsi di studio per gli esami professionali superiori.

### 4.2 Esercente albergatore con diploma federale (G3)

Anche il seminario per esercenti albergatori nell'anno di riferimento ha segnato un numero di partecipanti di tutto rispetto. Nel 2018 è stata aperta una classe in entrambe le sedi di Berna e Zurigo. Hanno usufruito dell'offerta 21 partecipanti CCNL.

## 5. Scuole Specializzate Superiori

Nel 2018 i partecipanti alla formazione postdiploma SSS di management alberghiero di hotelleriesuisse hanno potuto usufruire per la terza volta dei generosi rimborsi del CCNL.

Il costo ammonta rispettivamente a CHF 16'800 per i membri di hotelleriesuisse e CHF 19'000 per chi non è affiliato. I partecipanti che lavorano presso un esercizio assoggettato al CCNL o i loro datori di lavoro ricevono un rimborso fino a un importo massimo di CHF 15'200. I pagamenti sono effettuati al termine di ogni singolo modulo. Per il ciclo di quest'anno è stato possibile accogliere la richiesta di sovvenzione CCNL di 25 partecipanti.

### 3.3

#### Seminario per esercenti albergatori

	2018	2017	2016	2015
G2	61	65	43	50

### 4.1

#### Settori specialistici

	2018	2017	2016	2015
Capocuoca/o	24	N/A	16	10
Responsabile della ristorazione	2	N/A	2	N/A
Responsabile del settore alberghiero – economia domestica	0	N/A	4	N/A
Capo della ristorazione collettiva	2	N/A	2	N/A
<b>Totale</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>10</b>

### 4.2

#### Seminario per esercenti albergatori

	2018	2017	2016	2015
G3	21	19	9	7

## 6. Corsi di perfezionamento

### 6.1 Corsi per formatori di hotelleriesuisse

Il corso per formatori di hotelleriesuisse, della durata di sei giorni, è stato inserito quest'anno nel progetto di formazione e perfezionamento del CCNL. Il primo anno nove persone hanno potuto usufruire di un rimborso finanziario del CCNL.

### 6.2 Corso di una giornata per formatori di Hotel & Gastro formation Svizzera

A dicembre 2018 è stato lanciato sul mercato il nuovo corso di una giornata per formatori di Hotel & Gastro formation Svizzera. L'obiettivo di questi corsi di una giornata sarà di consentire ai formatori di impiegare la nuova documentazione didattica fortemente semplificata e di sapere come funziona la generazione Z. Dei due corsi programmati purtroppo è stato possibile eseguirne uno solo con nove partecipanti finanziati dal CCNL.

### 6.3 Corso di perfezionamento in cucina d'avanguardia

Nel progetto di formazione e perfezionamento del CCNL è stato anche inserito il nuovo corso di perfezionamento in cucina d'avanguardia di innocuisine. Nel corso, cuochi professionisti e scienziati illustrano l'affascinante fusione di arte culinaria, tecnica e scienza nella gastronomia. Per la preparazione e l'apprezzamento di cibi e bevande ai partecipanti vengono spiegati i processi biologici, fisici e chimici e viene mostrato l'uso di attrezzi speciali. Nel primo corso sono stati autorizzati rimborsi del CCNL per sei persone che hanno potuto frequentare gratuitamente il corso di perfezionamento del costo di CHF 7'200.

Weggis, aprile 2019

**« Trarre vantaggio dal CCNL  
– investire in formazione. »**

# Progetti completati e in corso

**Nel 2018, la commissione di sorveglianza e l'ufficio di controllo hanno portato avanti insieme i progetti riportati di seguito. Tali progetti ottimizzano i processi di lavoro e sono strumentali alla comunicazione con il settore.**

## **Progetto di rinnovamento generale della soluzione IT**

I lavori di rinnovamento generale della soluzione IT per l'ufficio di controllo in corso dal 2013 sono proseguiti anche durante il 2018. Il software è già operativo e utilizzato quotidianamente da tutti i collaboratori del servizio interno ed esterno. È proseguito il processo di refactoring, ossia di ottimizzazione delle strutture di singoli settori, volto a garantire il costante aggiornamento di tutti i programmi e le applicazioni, che ha introdotto un sostanziale miglioramento dell'applicazione. Inoltre è stato testato e programmato un processo per l'automazione dei lavori amministrativi relativi alla formazione e al perfezionamento professionale. L'interfaccia è in uso sin dall'autunno 2018 con ottimi risultati. È stato inoltre preso in considerazione un nuovo concetto per l'incasso delle spese d'esecuzione. È in corso di valutazione anche un nuovo impianto telefonico. Entrambi i progetti sono previsti per il 2019.

## **Nuovo campo di applicazione (artt. 1 e 2 CCNL)**

Gli accertamenti nei diversi settori e aziende sono proseguiti nel 2018. La nuova collaboratrice a tempo parziale (50%) e le due ispettrici hanno eseguito ulteriori accertamenti e verificato le equipollenze (sia per iscritto che in loco).

## **Certificazione ISO dell'ufficio di controllo**

Nel 2016 è stato intrapreso il progetto per la certificazione dell'ufficio di controllo a norma dello standard ISO 9001. Dopo l'approvazione della commissione di sorveglianza si sono potuti compiere i primi passi: sono stati creati i processi necessari per la certificazione ed è stato eseguito con successo l'audit interno.



novità - il video esplicativo dell'esame  
**Progresso in Economia domestica**



**L'esame Progresso - il video esplicativo**

Progresso - La formazione di base per collaboratori senza qualifica nell'industria alberghiera e della ristorazione.



Hotel & Gastro  
*formation*

by  
Hotel & Gastro Union  
GastroSuisse  
hotelleriesuisse

**Progresso in Ticino**



Il nuovo resoconto di esperienze  
disponibile da subito su youtube



**L'esame Progresso - il video esplicativo**

Progresso - La formazione di base per collaboratori senza qualifica nell'industria alberghiera e della ristorazione.



I video sui corsi Progresso vengono inoltre pubblicizzati nella firma delle e-mail.

### **Campagne informative in corso**

Poiché nel 2017 è entrato in vigore il nuovo CCNL, l'esigenza di comunicazione nell'ambito della campagna informativa «CCNL: bene per tutti» era meno sentita. La piattaforma internet [www.ccnl.ch](http://www.ccnl.ch) che costituisce un punto di riferimento per l'informazione sul contratto e sulle relative prestazioni e attività richiede tuttavia un rinnovamento dal punto di vista tecnologico e visivo. Di conseguenza, nel 2018 è stata avviata la necessaria pianificazione.

Nell'esercizio in rassegna sono proseguite le attività permanenti di comunicazione per la formazione di base «Progresso». Le organizzazioni di lavoratori e datori di lavoro promuovono attraverso i loro canali l'attività informativa sui corsi sostenuti con i generosi contributi del CCNL. Il risultato è stato un nuovo aumento delle iscrizioni a «Progresso» rispetto all'eser-

cizio precedente. Nell'anno in esame sono stati inoltre prodotti video informativi sulle esperienze dei diplomati e dei loro superiori. Si è aggiunto infine un gioco online per verificare divertendosi le conoscenze di tedesco necessarie per il corso Progresso.

### **Rinnovo degli uffici in Dufourstrasse 23, Basilea**

L'amministrazione dell'immobile ha informato i responsabili dell'ufficio di controllo in merito all'imminente rinnovo, a metà 2019, degli uffici di Basilea. Sono in corso di esame le possibilità a ciò collegate e la valutazione di possibili sedi alternative.

# Organo esecutivo del contratto collettivo nazionale di lavoro

La commissione paritetica di sorveglianza si compone dei rappresentanti delle associazioni contraenti hotelleriesuisse, GastroSuisse e Swiss Catering Association per i datori di lavoro e Hotel & Gastro Union, Unia e Syna per i lavoratori.

La presidenza è assunta da una figura neutrale.

In quanto organo esecutivo, la commissione di sorveglianza monitora il rispetto delle disposizioni contrattuali del CCNL, trova soluzioni ai problemi di principio e chiarisce le questioni interpretative.



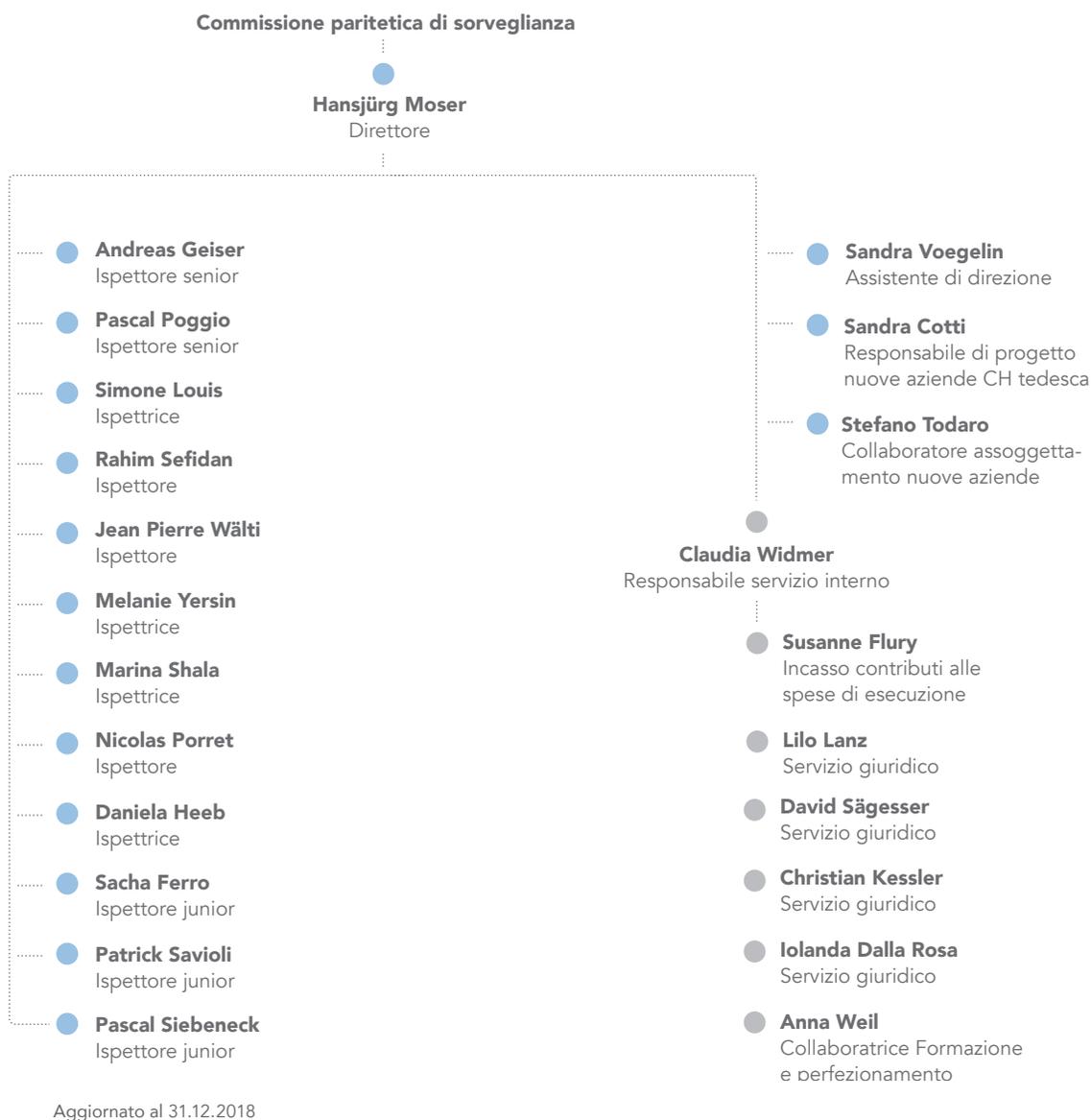
## Commissione paritetica di sorveglianza

<b>Presidente neutrale</b>	Peter Hohl, lic. oec. HSG, Pfaffhausen*
<b>hotelleriesuisse</b>	Bettina Baltensperger, giurista, Berna* Patrick Hauser, Lucerna
<b>GastroSuisse</b>	Christian Belser, lic. iur., Zurigo*+ Ernst Bachmann, Zurigo Muriel Hauser, Friburgo Massimo Suter, Morcote
<b>Swiss Catering Association</b>	Gabriela Andris, lic. iur., avvocato, Zurigo* Hans-Peter Oettli, Zurigo
<b>Hotel &amp; Gastro Union</b>	Stefan Unternährer, lic. iur., Lucerna* Catherine Gehri, Losanna Juan Gonzalez, Lucerna Esther Lüscher, Leimbach Urs Masshardt, Lucerna Heinz Müller, Allschwil
<b>Unia</b>	Mauro Moretto, lic. phil. hist., Berna* Muriel Zürcher, Berna
<b>Syna</b>	Claudia Stöckli, laurea in antropologia sociale, Olten*+
<b>Segreteria</b>	Christine Büchler, Muri
<b>Organo di revisione</b>	KPMG Basilea

\* Membro del comitato della commissione di sorveglianza

+ Membro della delegazione delle commissioni della gestione

Aggiornato al 31.12.2018



### Attività dell'ufficio di controllo del contratto collettivo nazionale di lavoro

I tre ambiti di attività dell'ufficio di controllo del CCNL con sede a Basilea sono i seguenti:

- Come interlocutore neutrale per datori di lavoro e lavoratori fornisce gratuitamente informazioni su questioni giuridiche e chiarisce eventuali dubbi. Attraverso la continua documentazione relativa alle modifiche contrattuali, tiene aggiornati i gruppi d'interesse, come aziende assoggettate, tribunali o servizi sociali.
- Gli compete la riscossione annuale dei contributi alle spese di esecuzione secondo l'art. 35 CCNL. I mezzi così generati vengono impiegati per la copertura delle spese

di esecuzione del contratto e la professionalizzazione del settore attraverso il sostegno finanziario alla formazione e al perfezionamento professionali.

- In quanto organo esecutivo della commissione di sorveglianza ha il diritto e l'obbligo di controllare il rispetto delle disposizioni contrattuali nelle aziende. Svolge questo compito su incarico della commissione di sorveglianza e in seguito a reclamo, su richiesta di un'associazione contraente o su istruzione della commissione di sorveglianza.

Il conto annuale è disponibile in tedesco e francese per il download sul sito [www.ccnl.ch](http://www.ccnl.ch) oppure viene inviato per posta in formato cartaceo, previa richiesta all'indirizzo [info@l-gav.ch](mailto:info@l-gav.ch).