

Serie 2022

Procedura di qualificazione
Impiegata d'albergo AFC
Impiegato d'albergo AFC

Conoscenze professionali

Pos. 1 Economia aziendale e Organizzazione aziendale

Cognome

Nome

Nummer candidato

Data

Tempo

60 minuti per 23 compiti.

Ausili

La descrizione dell'azienda modello serve come base per la risoluzione dell'esame.

Dispositivi elettronici

Telefoni cellulari e qualsiasi altro dispositivo elettronico devono essere spenti e consegnati.

Strumenti per scrivere

Sono permesse: penne a biro o penne indelebili.
Non è permesso l'uso di matite o penne cancellabili.

Valutazione

Il punteggio massimo raggiungibile è annotato.
Risposte in più non vengono valutate.
* = altre risposte di senso compiuto sono possibili come soluzioni.

Formulazione f/m

La forma maschile è inclusa in quella femminile.

valutazione

Punteggio massimo: 67

64.0 – 67.0	Punti	=	Nota 6
57.0 – 63.5	Punti	=	Nota 5.5
50.5 – 56.5	Punti	=	Nota 5
44.0 – 50.0	Punti	=	Nota 4.5
37.0 – 43.5	Punti	=	Nota 4
30.5 – 36.5	Punti	=	Nota 3.5
23.5 – 30.0	Punti	=	Nota 3
17.0 – 23.0	Punti	=	Nota 2.5
10.5 – 16.5	Punti	=	Nota 2
3.5 – 10.0	Punti	=	Nota 1.5
0.0 – 3.0	Punti	=	Nota 1

Punteggio raggiunto	Nota

Firma delle perite:

Luogo e data:

Periodo di restrizione:

Queste domande d'esame non possono essere assegnate a fini di esercitazione prima del **1 maggio 2024**.

Domande d'esame elaborate da:
Editore:

Commissione PQ e Hotel & Gastro *formation* Svizzera, Weggis
CSFO, reparto procedura di qualificazione, Berna

		Punteggio	
		massimo	ottenuto
Compito 1			
Lo Sporthotel Caduff si trova in una regione turistica.			
a) Nota per la valutazione: risposta corretta 1 punto.	Spieghi cosa è il turismo in una frase.	1	
.....			
.....			
b) Nota per la valutazione: risposta corretta 1 punto.	Scriva un aspetto dell'importanza del turismo per l'economia svizzera.	1	
.....			
c) Nota per la valutazione: per ogni risposta corretta 0.5 punti.	Descriva due possibili effetti sulle prenotazioni degli ospiti dello Sporthotel Caduff, causate dal covid-19.	1	
1.			
2.			
Compito 2			
Nota per la valutazione: per ogni risposta corretta 0.5 punti.			
Per via della sua classificazione, lo Sporthotel Caduff deve soddisfare diversi criteri.			
Indichi con una crocetta se le seguenti affermazioni sono vere o false.			
		vero	falso
La biancheria da letto viene sostituita dall'ospite stesso.	☐	☐	
Previo accordo, sono possibili il lavaggio e la stiratura della biancheria degli ospiti.	☐	☐	
La reception dev'essere presidiata 24 ore su 24.	☐	☐	
Allo Sporthotel Caduff non sono per forza necessari accappatoi e pantofole.	☐	☐	
Allo Sporthotel Caduff, tutte le indicazioni sui servizi sono scritte esclusivamente in tedesco.	☐	☐	
Il servizio in camera è un servizio standard.	☐	☐	
Riporto		6	

		Punteggio massimo ottenuto														
Riporto		6														
Compito 3		3														
Lo Sporthotel Caduff è membro di HotellerieSuisse. Completi la seguente tabella. Nota per la valutazione: per ogni risposta corretta a), b) e c) 0.5 punti. a) Tipo di associazione b) Nome dell'associazione c) Tipico compito per ciascuna associazione (senza ripetizioni) <table><tr><th>a) Tipo di associazione</th><th>b) Nome dell'associazione</th><th>c) Tipico compito dell'associazione</th></tr><tr><td>Associazione padronale</td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td>Hotel & Gastro Union</td><td></td></tr><tr><td></td><td>HotellerieSuisse</td><td>Sistema di classificazione con le stelle</td></tr><tr><td>Organizzazione di formazione professionale</td><td></td><td>Provvede alla formazione di base e continua in tutta la Svizzera.</td></tr></table>				a) Tipo di associazione	b) Nome dell'associazione	c) Tipico compito dell'associazione	Associazione padronale				Hotel & Gastro Union			HotellerieSuisse	Sistema di classificazione con le stelle	Organizzazione di formazione professionale
a) Tipo di associazione	b) Nome dell'associazione	c) Tipico compito dell'associazione														
Associazione padronale																
	Hotel & Gastro Union															
	HotellerieSuisse	Sistema di classificazione con le stelle														
Organizzazione di formazione professionale		Provvede alla formazione di base e continua in tutta la Svizzera.														
Riporto		9														

		Punteggio					
		massimo	ottenuto				
Riporto		9					
Compito 4		2					
Lo Sporthotel Caduff è un'interessante azienda alberghiera. Nota per la valutazione: risposta corretta 2 punti. Indichi con una crocetta la combinazione di affermazioni corretta. a) L'albergo dispone di 129 letti. b) La lavanderia/lingerie non è integrata nell'hotel. c) Gli ospiti dell'hotel hanno la possibilità di prenotare CC, ½ P ma non PC. d) Il salone di bellezza dell'albergo è conosciuto oltre i confini cantonali. e) La sauna esterna appartiene allo Sporthotel Caduff. f) Gli ospiti dei seminari sono un importante gruppo target. Risposta corretta: ☐ a + c + e ☐ a + c + d ☐ b + c + e ☐ b + d + f							
Compito 5		1 1					
Lo Sporthotel Caduff si differenzia da un albergo per seminari. Nota per la valutazione: per ogni risposta corretta a) e b) 0.5 punti. a) Scriva due differenze evidenti tra un albergo per seminari e lo Sporthotel Caduff in termini di offerta di servizi. b) Motivi la risposta. <table><tr><th>a) Differenze</th><th>b) Motivazione</th></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>				a) Differenze	b) Motivazione		
a) Differenze	b) Motivazione						
Riporto		13					

		Punteggio	
		massimo	ottenuto
Riporto		13	
Compito 6			
La tipologia di ospiti dello Sporthotel Caduff è molto importante per tutta la destinazione di montagna di Davos. a) Nota per la valutazione: per ogni risposta corretta 0.5 punti. Indichi quattro ragioni che favoriscono le destinazioni di montagna. 1. 2. 3. 4. b) Nota per la valutazione: per ogni risposta corretta 0.5 punti. Indichi due ulteriori settori dell'economia di Davos che beneficiano di giovani turisti. 1. 2. c) Nota per la valutazione: per ogni risposta corretta 0.5 punti. Descriva con due affermazioni come gli ospiti dell'albergo possano farsì che si conosca ancora meglio lo Sporthotel Caduff. 1. 2.		2	
		1	
		1	
Riporto		17	

		Punteggio	
		massimo	ottenuto
Riporto		17	
Compito 7			
L'organigramma dello Sporthotel Caduff è a sua disposizione.			
a) Nota per la valutazione: per ogni risposta corretta 0.5 punti. Scriva tre diverse informazioni visibili nell'organigramma. 1. 2. 3.		1.5	
b) Nota per la valutazione: risposta corretta 0.5 punti. Scriva un'occasione in cui si rende utile l'organigramma. 		0.5	
c) Nota per la valutazione: risposta corretta 0.5 punti. Descriva una tipica interfaccia della collaborazione in questa azienda. 		0.5	
d) Nota per la valutazione: risposta corretta in relazione alla risposta c) 0.5 punti. Fornisca un esempio di collaborazione per l'interfaccia da lei menzionata sopra. 		0.5	
Riporto		20	

		Punteggio	
		massimo	ottenuto
Riporto		20	
Compito 8			
Durante la stagione estiva, allo Sporthotel Caduff tutte le posizioni di lavoro sono occupate.		0.5	
a) Nota per la valutazione: per ogni risposta corretta 0.5 punti. Riporti il totale delle percentuali lavorative del settore F&B. 			
b) Nota per la valutazione: per ogni risposta corretta 0.5 punti. Indichi con una crocetta se le seguenti affermazioni sono vere o false.		2.5	
	vero falso		
Sara è l'impiegata di comunicazione alberghiera.	☐ ☐		
Il responsabile della ristorazione ha l'autorità di impartire direttive al reparto della contabilità.	☐ ☐		
Una buona cooperazione tra la cucina e il servizio è importante.	☐ ☐		
Il punto di forza del signor Bencics nell'hotel è la cucina.	☐ ☐		
I tournants dell'economia domestica sono responsabili della zona Wellness.	☐ ☐		
Compito 9			
Allo Sporthotel Caduff lavorano diversi professionisti.		3	
Nota per la valutazione: per ogni collegamento corretto 0.5 punti.			
Con delle linee, unisca le seguenti funzioni con il rispettivo compito.			
Funzioni:	Compiti:		
Impiegato di comunicazione alberghiera	Responsabile dell'istallazione di sicurezza		
Sous-chef	Lavaggio di stoviglie		
Collaboratore del servizio tecnico	Preparazione di bevande		
Collaboratore del bar	Sostituto dello chef di cucina		
Collaboratori del settore economia domestica	Lavorare nel backoffice		
Collaboratori dell'Office	Eseguire il changement		
Riporto		26	

		Punteggio							
		massimo	ottenuto						
Riporto		33							
Compito 12									
La pulizia dell'area benessere non è soddisfacente.		1 1							
Il signor Musta la incarica di comunicare nuovamente le istruzioni di lavoro ai due tournants.									
a) Nota per la valutazione: la scelta effettuata non dà punti.									
Scelga in che modo fare la comunicazione e lo indichi con una crocetta.									
☐ orale ☐ scritta									
Nota per la valutazione: per ogni risposta corretta b) e c) 1 punto. La motivazione b) deve corrispondere con la scelta a).									
b) Motivi la sua scelta.									
c) Fornisca un vantaggio del modo da lei scelto.									
<table><tr><td>b) Motivazione</td><td>c) Vantaggio</td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>		b) Motivazione	c) Vantaggio						
b) Motivazione	c) Vantaggio								
d) Nota per la valutazione: risposta corretta 1 punto.									
Annoti un punto al quale presta particolare attenzione durante l'istruzione.		1							
.....									
Compito 13									
Per il controllo della qualità della vasca idromassaggio impiega degli ausili scritti.		1 2							
Nota per la valutazione: per ogni risposta corretta a) 0.5 punti, b) 1 punto ciascuna.									
a) Annoti due tipi di checklist necessarie.									
b) Motivi l'utilità di ciascuna checklist.									
<table><tr><td>a) Tipo di Checklist</td><td>b) Utilità</td></tr><tr><td>1.</td><td></td></tr><tr><td>2.</td><td></td></tr></table>		a) Tipo di Checklist	b) Utilità	1.		2.			
a) Tipo di Checklist	b) Utilità								
1.									
2.									
Riporto		39							

		Punteggio massimo ottenuto							
Riporto		39							
Compito14		0.5 0.5							
La fornitura di frutta fresca nella sala da biliardo non funziona.									
Nota per la valutazione: per ogni risposta corretta a) e b) 0.5 punti. La soluzione proposta deve corrispondere alla causa.									
a) Fornisca un’ulteriore possibile causa. b) Formuli un suggerimento di soluzione a riguardo.									
<table><tr><td>a) Causa</td><td>b) Soluzione suggerita</td></tr><tr><td>Esempio: disaccordo tra membri dello staff</td><td>Chiarire le responsabilità</td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>		a) Causa	b) Soluzione suggerita	Esempio: disaccordo tra membri dello staff	Chiarire le responsabilità				
a) Causa	b) Soluzione suggerita								
Esempio: disaccordo tra membri dello staff	Chiarire le responsabilità								
Compito 15		1 <							

	Punteggio	
	massimo	ottenuto
Riporto	44	
Compito 17		
Nota per la valutazione: per ogni spiegazione corretta 1 punto (in relazione alla fornitura di frutta nella sala da biliardo). Spieghi ciascuno dei seguenti concetti con un esempio pratico, nel contesto del rifornimento di frutta fresca nella sala da biliardo. Produttività Economicità 	1	
	1	
Compito 18		
Si sta valutando di non distribuire più le posate per il take-away. a) Nota per la valutazione: risposta corretta 0.5 punti. Indichi con una crocetta se l'offerta dell'asporto richiede le posate. ☐ posate non necessarie ☐ posate necessarie b) Nota per la valutazione: risposta corretta 0.5 punti. La motivazione dev'essere coerente con la decisione. Motivi la sua scelta con un'affermazione. c) Nota per la valutazione: per ogni risposta corretta 0.5 punti. Fornisca un vantaggio e uno svantaggio delle posate usa e getta. Vantaggio Svantaggio d) Nota per la valutazione: risposta corretta 1 punto. Sottolinei dove va contabilizzato l'acquisto di posate monouso nel conto economico. Ricavo merce Ulteriori spese d'esercizio Costi del personale Altre spese Ricavi da prestazioni Costo merci	0.5	
	0.5	
	1	
	1	
Riporto	49	

		Punteggio massimo ottenuto							
Riporto		49							
Compito 19									
Lo Sporthotel Caduff ha una chiara tipologia di ospiti.									
a) Nota per la valutazione: per ogni risposta corretta 0.5 punti. Descriva, in due affermazioni, gli effetti che un buon concetto di marketing ha sulla tipologia di ospiti. 1. 2.		1							
b) Nota per la valutazione: per ogni risposta corretta 0.5 punti. Elenchi due bisogni ciascuno che questa tipologia di ospiti può aspettarsi in termini di - sicurezza e - offerta di servizio		2							
<table><tr><th>Sicurezza</th><th>Offerta di servizio</th></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>		Sicurezza	Offerta di servizio						
Sicurezza	Offerta di servizio								
Compito 20									
Nota per la valutazione: per ogni risposta corretta 0.5 punti. Le categorie di camere dello Sporthotel Caduff soddisfano criteri diversi. Completi la tabella sottostante con il segmento di ospiti corrispondente.									
<table><tr><th>Categorie</th><th>Segmento di ospiti</th></tr><tr><td>Categoria B</td><td></td></tr><tr><td>Categoria D</td><td></td></tr></table>		Categorie	Segmento di ospiti	Categoria B		Categoria D		1	
Categorie	Segmento di ospiti								
Categoria B									
Categoria D									
Riporto		53							

		Punteggio massimo ottenuto									
Riporto		53									
Compito 21											
La sala delle freccette dev'essere riconvertita in sala fitness ed è, di conseguenza, un'estensione dei servizi offerti.											
a) Nota per la valutazione: risposta corretta 1 punto. Fornisca un obiettivo di questo nuovo servizio dal punto di vista della direzione. 		1									
Il nuovo servizio esige determinati requisiti dai collaboratori e dalla pulizia.											
Nota per la valutazione: per ogni risposta corretta b) e c) 0.5 punti.											
b) Completate la tabella sottostante con due ulteriori requisiti.		1									
c) Motivi i requisiti.		1									
<table><tr><th>b) Requisiti</th><th>c) Motivazioni</th></tr><tr><td>Esempio: tempo</td><td>Per la pulizia degli attrezzi/macchinari</td></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>		b) Requisiti	c) Motivazioni	Esempio: tempo	Per la pulizia degli attrezzi/macchinari						
b) Requisiti	c) Motivazioni										
Esempio: tempo	Per la pulizia degli attrezzi/macchinari										
Nota per la valutazione: per ogni risposta corretta d) ed e) 0.5 punti.											
d) Suggerisca tre diversi canali alla signora Caduff, al fine di informare al meglio i clienti in merito alla sala fitness.		1.5									
e) Motivi i suoi suggerimenti.		1.5									
<table><tr><th>d) Suggerimenti</th><th>e) Motivazioni</th></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>		d) Suggerimenti	e) Motivazioni								
d) Suggerimenti	e) Motivazioni										
Riporto		59									

		Punteggio massimo ottenuto									
Riporto		59									
Compito 22		2									
Nota per la valutazione: per ogni risposta corretta 0.5 punti.											
La signora Caduff vuole offrire due lettini per massaggi come servizio aggiuntivo alla sala fitness.											
Completi la tabella sottostante in merito all'acquisto dei lettini per massaggi, con quale ambito esegue quale compito											
<table><tr><th>Ambiti parziali</th><th>Esempio di compito</th></tr><tr><td></td><td>Fissare il budget</td></tr><tr><td>Acquisto merci e produzione</td><td></td></tr><tr><td>Gestione del personale</td><td></td></tr><tr><td>Marketing</td><td></td></tr></table>				Ambiti parziali	Esempio di compito		Fissare il budget	Acquisto merci e produzione		Gestione del personale	
Ambiti parziali	Esempio di compito										
	Fissare il budget										
Acquisto merci e produzione											
Gestione del personale											
Marketing											
Riporto		61									

		Punteggio											
		massimo	ottenuto										
Riporto		61											
Compito 23													
La signora Caduff le affida la responsabilità generale per l'organizzazione dell'evento per i collaboratori che avrà luogo al bar esterno.													
a) Nota per la valutazione: risposta corretta 0.5 punti.	Scriva un obiettivo di questo evento dal punto di vista della signora Caduff.	0.5											
.....													
b) Nota per la valutazione: risposta corretta 0.5 punti.	Diversi fattori influenzano il successo dell'evento del personale. Motivi ciascun fattore con un esempio.	2											
<table><tr><th>Fattori</th><th>Motivazione</th></tr><tr><td>Età</td><td></td></tr><tr><td>Stagione</td><td></td></tr><tr><td>Religione</td><td></td></tr><tr><td>Lingua</td><td></td></tr></table>		Fattori	Motivazione	Età		Stagione		Religione		Lingua			
Fattori	Motivazione												
Età													
Stagione													
Religione													
Lingua													
c) Nota per la valutazione: risposta corretta 0.5 punti.	Raccomandi un canale di comunicazione ottimale all'interno del comitato organizzativo.	0.5											
d) Nota per la valutazione: giustificazione corretta corrispondente al canale di comunicazione 1 punto.	Motivi la sua raccomandazione.	1											
<table><tr><th>c) Canale di comunicazione</th><th>d) Motivazione</th></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>		c) Canale di comunicazione	d) Motivazione										
c) Canale di comunicazione	d) Motivazione												
e) Nota per la valutazione: per ogni risposta corretta 0.5 punti.	Elenchi quattro informazioni importanti che deve includere nell'invito ai collaboratori.	2											
1. 2.													
3. 4.													
Totale		67											

