

Campo di competenze operative (CCO)

CCO 1: Consulenza e assistenza agli ospiti e ai partner
CCO 2: Ideazione e organizzazione di misure di marketing e cooperazioni
CCO 3: Organizzazione e applicazione di processi amministrativi
CCO 4: Garanzia della sostenibilità e degli obiettivi di qualità

Rapporti di apprendimento (Compiti pratici) / Rapporto di formazione

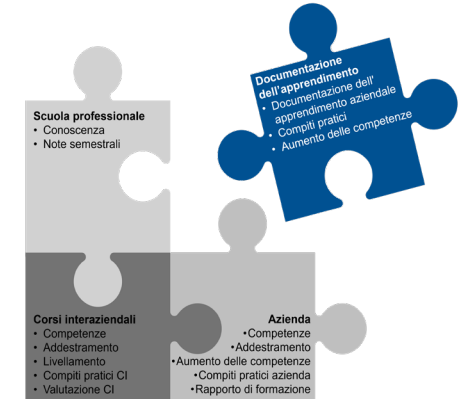
- Le persone in formazione vengono istruite attraverso rapporti di apprendimento per registrare il lavoro pratico essenziale in relazione alle competenze operative da acquisire. I rapporti di apprendimento contengono situazioni che le persone in formazione devono affrontare. Ci sono in totale 10 rapporti di apprendimento per l'azienda, che possono essere assegnati sulla piattaforma WIGL come «compiti pratici».
- Alla fine dei semestri da 1 a 5, il formatore redige un rapporto di formazione. I feedback contenuti nei rapporti di apprendimento possono supportare le valutazioni.

Situazioni e titoli dei temi d'insegnamento

- Al fine di garantire un approccio uniforme in tutti i luoghi di apprendimento e una cooperazione ottimale tra gli stessi, sono stati creati i seguenti titoli:
- Comunicare con empatia
 - Pianificare in modo efficiente
 - Eseguire calcolazioni in modo mirato
 - Eseguire lavori amministrativi
 - Organizzare in modo strutturato
 - Pensare in modo sostenibile
 - Pietanze e bevande in funzione degli ospiti
 - Lingue straniere* (Seconda lingua nazionale / Inglese)

Documentazione dell'apprendimento

Nello strumento di documentazione dell'apprendimento di Hotel & Gastro formation Svizzera e del partner di implementazione WIGL, i luoghi di formazione possono essere collegati tra loro. La persona in formazione e l'offerta dell'azienda sono al centro di tutto questo.



Compiti delle
persone in formazione

Le persone in formazione conservano la documentazione dell'apprendimento, che può essere utilizzata come mezzo ausiliario per la procedura di qualificazione.

Procedura di qualificazione

Campo di qualificazione Lavoro pratico come LPP Ponderazione 40 % Nota determinante	Consulenza e assistenza agli ospiti e ai partner Garanzia della sostenibilità e degli obiettivi di qualità Ponderazione 40 %	Totale 8 ore 20 Minuti	Informazione / Preparazione	Realizzazione efficace dell'LPP I cantoni sono responsabili della realizzazione efficace delle procedure di qualificazione. Lo svolgimento del LPP è concepito per essere svolto in un'azienda alberghiera o presso una sede d'esame (sotto forma di esame collettivo). Il capo perito cantonale può fornire informazioni.
	Ideazione e organizzazione di misure di marketing e cooperazioni	150 Minuti	Back-Office	
	Organizzazione e applicazione di processi amministrativi Ponderazione 30 %	40 Minuti	Front-Office (Preparazione / Logins)	
	Colloquio professionale	150 Minuti	Servizio di ristorazione e servizio bevande	
		45 Minuti	Economia domestica	
		35 Minuti	Colloquio di riflessione	
		40 Minuti	Colloquio professionale	

Focus sul contenuto

	1° semestre	2° semestre	3° semestre	4° semestre	5° semestre	6° semestre
Reparto nell'azienda	Economia domestica – Cucina – Ristorazione		Front Office (con Ristorazione)		Front Office / Back Office (ripetizioni se necessario)	
Rapporti di apprendimento dell'azienda	01/10: Comunicare con empatia - Le mie prime settimane nel nuovo team - Presento una persona sorprendente della mia azienda - Incontro con persone di altre culture 02/10: Pensare in modo sostenibile (Economia domestica) - Effetto-sorpresa nella camera d'albergo - Con un occhio rivolto ai dettagli attraverso tutto l'albergo - Incontro con l'ospite nel reparto «Economia domestica»	03/10: Pietanze e bevande (Cucina) - La cucina del nostro cantone - In che modo recentemente abbiamo impressionato/sorpreso alla nostra cucina? - Creazione di menu per una determinata forma di alimentazione (vegana, vegetariana, senza glutine, senza lattosio ecc.) - Pietanze del buffet per un determinato gruppo di ospiti internazionali 04/10: Pietanze e bevande (Servizio) - Entusiasmare gli ospiti con storie sul vino - Raccomandare le nostre specialità della casa - Ne posso avere un po' di più?	05/10: Pensare in modo sostenibile (Réception) - La mia influenza sull'ambiente di lavoro nei diversi reparti dell'albergo - Fai del bene e parlane! - Food-Waste 06/10: Comunicare con empatia - Situazione in cui sono riuscito a sorprendere l'ospite? - Cross-selling e up-selling durante l'assistenza degli ospiti - In questo modo l'ospite conserva un ricordo positivo di me - La piccola, ma sottile differenza fra «molto buono» e «wow!»	07/10: Comunicare con empatia - Colloquio concernente un reclamo - In che modo conduco a buon fine un colloquio telefonico in modo cortese, efficiente e orientato all'obiettivo? - Comunicazione con diversi tipi di ospiti - Venire a conoscenza delle esigenze dei miei ospiti 08/10: Comunicare con empatia - Il reclamo considerato come opportunità - Entusiasmare i collaboratori per l'azienda - Sono ambasciatrice/ambasciatore per il mio albergo	09/10: Organizzare in modo strutturato e comunicare con empatia - Un mio evento - Io come albergatrice/albergatore - L'arrivederci procura e genera gioia - Un albergo ricco di storia - La mia azienda fa parlare di sé 10/10: La mia retrospettiva - Momenti di gioia e di dolore della mia formazione - Collaboratori che arrivano, collaboratori che restano, collaboratori che partono - Crescere con le sfide - Trasformare una situazione difficile in esperienze positive - Uno sguardo verso il futuro	
Corsi interaziendali (CI)	Corso I: 8 giornate Giorno 1: Comunicare con empatia Giorno 2: Pensare in modo sostenibile Giorno 3: Comunicare con empatia Giorno 4: Pianificare in modo efficiente		Corso II: 5 giornate Giorno 1: Pensare in modo sostenibile Giorno 2: Pianificare in modo efficiente Giorno 3: Pietanze e bevande Giorno 4: Pensare in modo sostenibile		Corso III: 2 giornate Giorno 1: Comunicare con empatia e pianificare in modo efficiente Giorno 2: Calcolare in modo mirato	

Responsabilità del formatrice / formatore professionale

- Assegnazione dei rapporti di apprendimento
- Valutazione dei rapporti di apprendimento
- Verifica della documentazione dell'apprendimento
- Apertura del rapporto di formazione per semestre

Particolarità	- Riflessione sui rapporti di apprendimento - Rapporto di formazione	- Riflessione sui rapporti di apprendimento - Rapporto di formazione	- Riflessione sui rapporti di apprendimento - Rapporto di formazione	- Riflessione sui rapporti di apprendimento - Rapporto di formazione	- Riflessione sui rapporti di apprendimento - Rapporto di formazione	- Preparazione agli esami - Certificato di formazione
---------------	--	--	--	--	--	---

	1° semestre	2° semestre	3° semestre	4° semestre	5° semestre	6° semestre
Scuola pressionale (SP) Gli obiettivi delle prestazioni pratiche dei diversi CCO sono riportati sotto i titoli indicati per ogni anno di insegnamento. Ad esempio «Comunicare con empatia»	Comunicare con empatia - Spiegare le basi della comunicazione - Descrivere le caratteristiche dei colloqui di consulenza, vendita, feedback e altri colloqui - Fattori che contribuiscono a formare l'immagine - Interpretare le caratteristiche importanti per un'albergatrice/un albergatore - Svolgere colloqui concernenti un reclamo - Sfruttare un feedback positivo - Gestire un feedback positivo e un feedback negativo degli ospiti Organizzare in modo strutturato - Tutelare la propria salute - Raccomandazioni del ramo professionale in materia di protezione antincendio - Pericoli e possibili cause di incendi - Descrivere misure in caso di incendi di vario tipo Pensare in modo sostenibile - Descrivere i requisiti richiesti e gli standard di qualità - Spiegare l'accettazione e la gestione del magazzino - Descrivere la gestione sostenibile - Spiegare gli obiettivi e l'importanza della conservazione del valore - Descrivere i metodi di pulizia - Descrivere i mezzi ausiliari - Descrivere la pulizia e la cura a regola d'arte, di locali e spazi Piantanze e bevande in funzione degli ospiti - Descrivere le caratteristiche dei seguenti gruppi di derrate alimentari - Determinare i metodi di cottura appropriati - Spiegare i principi nutrizionali - Illustrare i principi di una sana alimentazione e la salute umana - Descrivere effetti delle più frequenti intolleranze e sostanze allergeniche - Descrivere le regole del servizio - Descrivere i principi HACCP - Descrivere l'ordinanza sulle derrate alimentari e gli oggetti d'uso Eseguire calcolazioni in modo mirato - Tenere una semplice una contabilità a partita doppia Eseguire lavori amministrativi - Creare testi, immagini e grafici - Registrare e gestire dati e informazioni - Spiegare la posta in entrata e in uscita Lingue straniere * - Applicare le principali forme di cortesia - Riprodurre colloqui e documenti audio - Comprendere e redigere contenuti di testi - Comprendere il contenuto di colloqui - Utilizzare i termini specifici della professione e la morfosintassi di base - Svolgere colloqui su prodotti e servizi dell'azienda - Allestire testi orientati alla pratica professionale - Redigere e riprodurre semplici testi	Comunicare con empatia - Spiegare le peculiarità e le abitudini specifiche dei vari paesi - Spiegare le piattaforme di valutazione Organizzare in modo strutturato - Descrivere l'organizzazione strutturale - Descrivere i processi aziendali - Spiegare i punti di collegamento - Formulare misure per prevenire infortuni - Ridurre e smaltire rifiuti e sostanze nocive - Descrivere esempi pratici di cleantech Pianificare in modo efficiente - Pianificare eventi interni - Descrivere gli elementi basilari della gestione delle risorse umane (HRM) Pensare in modo sostenibile - Spiegare l'impiego a regola d'arte, ecologico ed efficiente di macchine, apparecchiature, mezzi ausiliari e detergenti Piantanze e bevande in funzione degli ospiti - Descrivere i diversi gruppi di bevande - Spiegare la mise en place Eseguire calcolazioni in modo mirato - Calcolare l'imposta sul valore aggiunto (IVA) - Calcolare offerte di vario genere - Calcolare il punto morto - Spiegare gli indici (KPI) e le possibilità per influenzarli - Calcolare diversi indici - Interpretare gli indici Eseguire lavori amministrativi - Allestire lucidi e presentazioni - Creare supporti d'informazione - Trattare esempi di casi giuridici ai contratti nell'industria alberghiera - Descrivere diritti e doveri delle parti contraenti nell'industria alberghiera - Applicare le prescrizioni sulla protezione e la sicurezza dei dati - Redigere documenti interni ed esterni - Utilizzare diverse apparecchiature tecniche Lingue straniere * - Applicare le principali forme di cortesia - Riprodurre colloqui e documenti audio - Comprendere e redigere contenuti di testi - Comprendere il contenuto di colloqui - Utilizzare i termini specifici della professione e la morfosintassi di base - Svolgere colloqui su prodotti e servizi dell'azienda - Allestire testi orientati alla pratica professionale - Redigere e riprodurre semplici testi	Comunicare con empatia I - Descrivere le caratteristiche dei colloqui di consulenza, vendita, feedback e dei colloqui concernenti reclami - Interpretare le caratteristiche importanti per un'albergatrice/un albergatore - Descrivere Check-in/ Check-out Comunicare con empatia II - Descrivere il contenuto di un'offerta - Confrontare offerte - Creare testi, immagini e grafici - Descrivere l'acquisto di materiale d'ufficio - Mettere a disposizione dei reparti i dati necessari - Preparare documenti interni ed esterni - Utilizzare diversi supporti tecnici Organizzare in modo strutturato - Descrivere l'organizzazione strutturale - Rappresentare diverse forme di organigramma - Descrivere gli obiettivi, il contenuto e l'impiego dei seguenti strumenti: Mansionario, descrizione della funzione o del posto di lavoro, diagramma delle funzioni - Spiegare l'importanza della creazione di un buon ambiente - Spiegare le possibilità d'impiego dell'ambiente e degli effetti auspicati - Descrivere le possibilità per creare e organizzare un ambiente relativo al suo utilizzo Pianificare in modo efficiente - Descrivere gli elementi basilari della gestione delle risorse umane (HRM) Eseguire calcolazioni in modo mirato - Tenere una semplice contabilità a partita doppia - Calcolare diversi indici KPI - Interpretare gli indici - Sviluppare misure volte a migliorare gli indici Eseguire lavori amministrativi I - Utilizzare processi amministrativi Eseguire lavori amministrativi II - Descrivere i bisogni e le preferenze di valori per segmenti di ospiti Lingue straniere * - Applicare le principali forme di cortesia - Riprodurre colloqui e documenti audio - Comprendere e redigere contenuti di testi - Comprendere il contenuto di colloqui - Utilizzare i termini specifici della professione e la morfosintassi di base - Svolgere colloqui su prodotti e servizi dell'azienda - Allestire testi orientati alla pratica professionale - Redigere e riprodurre semplici testi	Comunicare con empatia - Descrivere le diverse fasi del colloquio di consulenza e vendita - Descrivere le offerte o proposte dell'azienda - Valutare diverse situazioni di colloquio - Individuare misure e provvedimenti ai reclami - Spiegare il funzionamento delle piattaforme di valutazione Comunicare con empatia II - Conoscere e le regole legali in materia di diritti di usufrutto delle fonti - Creare supporti d'informazione - Assicurare dati e informazioni - Descrivere il processo relativo alle richieste presentate da ospiti e partner - Preparare documenti interni ed esterni - Utilizzare sistemi di archiviazione Organizzare in modo strutturato - Descrivere profili di requisiti per funzioni o posti di lavoro. - Spiegare l'utilità della pianificazione - Riconoscere le misure a protezione dell'ambiente Pianificare in modo efficiente - Pianificare eventi interni Eseguire calcolazioni in modo mirato - Calcolare offerte per diverse situazioni - Calcolare il punto morto Eseguire lavori amministrativi I - Allestire uno strumento per rilevare la soddisfazione degli ospiti - Registrare e gestire dati e informazioni Eseguire lavori amministrativi II - Tenere le tendenze - Sviluppare prodotti per offerte o proposte selezionate - Descrivere forme e gruppi target per supporti d'informazione Lingue straniere * - Applicare le principali forme di cortesia - Riprodurre colloqui e documenti audio - Comprendere e redigere contenuti di testi - Comprendere il contenuto di colloqui - Utilizzare i termini specifici della professione e la morfosintassi di base - Svolgere colloqui su prodotti e servizi dell'azienda - Allestire testi orientati alla pratica professionale - Redigere e riprodurre semplici testi	Comunicare con empatia I - Creare testi, immagini e grafici - Descrivere forme e gruppi target per supporti d'informazione - Calcolare offerte o proposte Comunicare con empatia II - Descrivere le caratteristiche dei colloqui di consulenza, vendita, feedback e dei colloqui concernenti a reclami - Analizzare situazioni di comunicazione tipiche - Dedurre proposte di miglioramento - Descrivere le diverse fasi del colloquio di consulenza e vendita Organizzare in modo strutturato - Descrivere l'organizzazione strutturale Lingue straniere * - Applicare le principali forme di cortesia - Riprodurre colloqui e documenti audio - Comprendere e redigere contenuti di testi - Comprendere il contenuto di colloqui - Utilizzare i termini specifici della professione e la morfosintassi di base - Svolgere colloqui su prodotti e servizi dell'azienda - Allestire testi orientati alla pratica professionale - Redigere e riprodurre semplici testi	Comunicare con empatia - Descrivere gli elementi basilari della gestione delle risorse umane (HRM) - Valutare le tendenze - Sviluppare prodotti per offerte o proposte selezionate - Creare supporti d'informazione Organizzare in modo strutturato - Spiegare l'importanza di: - linee direttive o linee guida - principi aziendali - cultura aziendale - politica aziendale - immagine dell'azienda - Descrivere sistemi di qualità - Dedurre misure dalle informazioni ricavate Lingue straniere * - Applicare le principali forme di cortesia - Riprodurre colloqui e documenti audio - Comprendere e redigere contenuti di testi - Comprendere il contenuto di colloqui - Utilizzare i termini specifici della professione e la morfosintassi di base - Svolgere colloqui su prodotti e servizi dell'azienda - Allestire testi orientati alla pratica professionale - Redigere e riprodurre semplici testi