

Compendio generale

Impiegata in comunicazione alberghiera AFC /
Impiegato in comunicazione alberghiera AFC

Compendio generale	1° semestre		2° semestre		3° semestre		4° semestre		5° semestre (Obiettivi che possono essere trasmessi anche nel 6° semestre)	6° semestre		
	Economia domestica – Cucina – Ristorazione				Front office (con Ristorazione)				Front office / back office	Ripetizione		
1.1 Comunicare in modo mirato e in funzione dell'obiettivo con ospiti e partner	1.1.2 Basi della comunicazione (C3)	☐	1.1.1 Bagaglio culturale e religioso (C3)	☐	1.1.1 Bagaglio culturale e religioso (C3)	☐			1.1.5 Comunicazione verbale e non verbale (C4)	☐	Tutti	☐
	1.1.4 Comunicare con ospiti, superiori, partner e collaboratori (C3)	☐	1.1.5 Comunicazione verbale e non verbale (C4)	☐	1.1.3 Colloqui di consulenza, vendita, feedback e colloqui concernenti un reclamo (C3)	☐			1.1.7 Gestione dell'empatia (C3)	☐		
	1.1.6 Modo di presentarsi e aspetto personale (C3)	☐	1.1.7 Gestione dell'empatia (C3)	☐	1.1.5 Comunicazione verbale e non verbale (C4)	☐						
1.2 Controllare e garantire la pianificazione giornaliera e del lavoro	1.2.1 Descrivere l'organigramma della propria azienda (C2)	☐	1.2.4 Processi aziendali (C3)	☐	1.2.2 Disegnare l'organigramma della propria azienda (C2)	☐	1.2.7 Pianificazione giornaliera (C4)	☐	1.2.3 Profili di requisiti per funzioni o posti di lavoro (C3)	☐	Tutti	☐
	1.2.4 Processi aziendali (C3)	☐			1.2.4 Processi aziendali (C3)	☐			1.2.4 Processi aziendali (C3)	☐		
1.3 Realizzare e distinguere i prodotti e i servizi offerti dall'azienda									1.2.5 Punti di collegamento (C4)	☐		
									1.2.6 Descrizioni di funzioni o posti di lavoro (C3)	☐		
	1.3.3 Utilizzare macchine e apparecchi in cucina (C3)	☐	1.3.1 Offerta di bevande / servizio delle bevande (C3)	☐	1.3.7 Consigliare gli ospiti che presentano allergie e intolleranze (C4)	☐					Tutti	☐
	1.3.4 Pietanze e prodotti (C3)	☐	1.3.2 Spiegare l'offerta di bevande e pietanze (C2)	☐								
	1.3.5 Principi nutrizionali dell'azienda (C3)	☐	1.3.7 Consigliare gli ospiti che presentano allergie e intolleranze (C4)	☐								
1.4 Assistere gli ospiti, vendere prodotti e servizi dell'azienda	1.3.6 Allergie e intolleranze alimentari (C4)	☐										
	1.4.9 Accompagnare gli ospiti (C3)	☐	1.4.1 Mise en place (C3)	☐	1.4.4 Check-in (C3)	☐	1.4.6 Colloqui di consulenza per promuovere le vendite (C3)	☐	1.4.10 Rilevare le esigenze degli ospiti (C4)	☐	Tutti	☐
			1.4.2 Apparecchiare tavoli (C3)	☐	1.4.5 Check-out (C3)	☐						
			1.4.3 Regole fondamentali del servizio (C3)	☐	1.4.10 Rilevare esigenze e bisogni degli ospiti (C4)	☐	1.4.8 Organizzare in modo proattivo e previdente l'assistenza degli ospiti (C5)	☐	1.4.13 Idee per creare e organizzare l'ambiente (C5)	☐		
			1.4.7 Prodotti e servizi dell'azienda (C2)	☐	1.4.12 Creare e organizzare l'ambiente (C3)	☐						
1.5 Registrare e analizzare i feedback			1.4.11 Spiegare che cosa si intende con ambiente (C2)	☐								
			1.5.1 Colloqui concernenti un reclamo (C3)	☐			1.5.5 Rispondere a semplici feedback degli ospiti (C3)	☐	1.5.2 Analizzare i reclami degli ospiti (C4)	☐	Tutti	☐
1.6 Svolgere colloqui nella seconda lingua nazionale			1.5.4 Rilevamento della soddisfazione degli ospiti (C3)	☐					1.5.3 Dedurre misure e provvedimenti (C4)	☐		
	1.6.1 Convenzioni di cortesia nella seconda lingua nazionale (C3)	☐	1.6.4 Informazioni nella seconda lingua nazionale (C3)	☐	1.6.2 Comunicazioni orali nella seconda lingua nazionale (C3)	☐	1.6.3 Testi e documenti nella seconda lingua nazionale (C3)	☐	1.5.6 Formulare risposte di grande effetto pubblicitario sulle piattaforme di valutazione (C5)	☐		
	1.6.2 Comunicazioni orali nella seconda lingua nazionale (C3)	☐			1.6.5 Colloqui nella seconda lingua nazionale sulla vita lavorativa quotidiana (C3)	☐			1.6.6 Colloquio con un cliente nella seconda lingua nazionale (C3)	☐	Tutti	☐
1.7 Svolgere colloqui in inglese					1.6.6 Colloquio nella seconda lingua nazionale con un cliente (C3)	☐						
	1.7.1 Convenzioni di cortesia in inglese (C3)	☐	1.7.4 Informazioni in inglese (C3)	☐	1.7.2 Comunicazioni orali in inglese (C3)	☐	1.7.3 Testi e documenti in inglese (C3)	☐	1.7.6 Colloquio con un cliente in inglese (C3)	☐	Tutti	☐
	1.7.2 Comunicazioni orali in inglese (C3)	☐			1.7.5 Colloqui in inglese sulla vita lavorativa quotidiana (C3)	☐						
					1.7.6 Colloquio in inglese con un cliente (C3)	☐						
2.1 Pianificare e organizzare offerte aziendali e di cooperazione									2.1.1 Offerte stagionali e di cooperazione aziendale (C2)	☐	Tutti	☐
2.2 Realizzare materiale informativo e semplici mezzi di comunicazione avvalendosi delle moderne tecnologie									2.1.2 Analizzare gruppi target (C4)	☐		
									2.1.3 Offerta specifica destinata a un gruppo target (C5)	☐		
									2.1.4 Procurarsi offerte (C3)	☐		
									2.1.5 Confrontare diverse offerte (C4)	☐		
									2.2.1 Supporti pubblicitari (C5)	☐	Tutti	☐
2.3 Elaborare strumenti per rilevare la soddisfazione degli ospiti									2.2.2 Lucidi e presentazioni (C3)	☐		
									2.2.3 Diritti di usufrutto delle fonti (C3)	☐		
									2.2.4 Determinare supporti d'informazione (C4)	☐		
									2.2.5 Elaborare supporti d'informazione (C3)	☐		
									2.3.1 Strumento aziendale per rilevare la soddisfazione degli ospiti (C4)	☐		
3.1 Procurare le basi, i dati e i valori numerici per l'amministrazione	3.1.8 Protezione e sicurezza dei dati (C3)	☐			3.1.9 Fasi procedurali nelle richieste d'offerta (C3)	☐	3.1.1 Condizioni commerciali (C2)	☐	3.1.7 Mettere a disposizione dati per i reparti (C3)	☐	Tutti	☐
							3.1.2 Condizioni di vendita e storno (C3)	☐				
							3.1.3 Materiale d'ufficio (C3)	☐				
							3.1.4 Registrare dati e informazioni (C3)	☐				
							3.1.5 Gestire dati e informazioni (C3)	☐				
							3.1.6 Sistemi di sicurezza dei dati (C3)	☐				
3.2 Sbrigare la corrispondenza interna ed esterna					3.2.8 Apparecchiature nel campo amministrativo (C3)	☐	3.2.1 Richieste d'offerta per prodotti e servizi (C3)	☐	3.2.5 Organizzare riunioni in modo indipendente (C5)	☐	Tutti	☐
							3.2.3 Redigere la corrispondenza dell'azienda (C3)	☐	3.2.6 Svolgere riunioni (C3)	☐		
							3.2.4 Archiviare la corrispondenza (C3)	☐				
							3.2.7 Posta (lettere e pacchi) (C3)	☐				
3.3 Tenere la contabilità finanziaria semplice					3.3.2 Allestire la chiusura della cassa (C3)	☐	3.3.1 Registrare le prestazioni fornite e i pagamenti (C3)	☐	3.3.5 Richiami di pagamento (C3)	☐	Tutti	☐
							3.3.2 Chiusura della cassa (C3)	☐	3.3.6 Fatture dei fornitori (C4)	☐		
							3.3.3 Errori di registrazione contabile (C4)	☐	3.3.7 Calcolare offerte dell'azienda (C4)	☐		
							3.3.4 Registrazioni contabili di correzione (C3)	☐	3.3.8 Punto morto (C4)	☐		
3.4 Collaborare alla gestione dei dossier del personale, incluse assunzioni e dimissioni									3.4.1 Reclutamento di personale (C3)	☐	Tutti	☐
									3.4.2 Assunzione di collaboratori (C3)	☐		
									3.4.3 Dimissioni di collaboratori (C3)	☐		
									3.4.4 Primo giorno di lavoro (C3)	☐		
									3.4.5 Compiti ricorrenti nella gestione amministrativa dei collaboratori (C3)	☐		
3.5 Statistiche aziendali					3.5.1 Indici aziendali di riferimento (C2)	☐					Tutti	☐
					3.5.3 Possibilità di influenzarli nel campo del lavoro (C4)	☐						
3.6 Testi nella seconda lingua nazionale							3.6.1 Redigere semplici testi nella seconda lingua nazionale (C3)	☐			Tutti	☐
							3.6.2 Tradurre semplici testi nella seconda lingua nazionale (C3)	☐				
3.7 Testi in inglese							3.7.1 Redigere semplici testi in inglese (C3)	☐			Tutti	☐
							3.7.2 Tradurre semplici testi in inglese (C3)	☐				
4.1 Gestire il magazzino	4.1.1 Controllare gli spazi e i locali di deposito o magazzino (C4)	☐										
	4.1.2 Accettazione e immagazzinamento della merce (C3)	☐										
	4.1.3 Gestire il magazzino in modo sostenibile (C3)	☐										
4.2 Garantire la conservazione del valore aziendale	4.2.1 Organizzazione della conservazione del valore (C2)	☐										
	4.2.2 Semplici lavori di pulizia (C3)	☐										
	4.2.3 Pulizie di manutenzione (C4)	☐										
	4.2.4 Macchine e apparecchiature nel settore dell'economia domestica (C3)	☐										
	4.2.5 Camere per ospiti in arrivo, presenti e in partenza (C3)	☐										
	4.2.7 Principi HACCP (C3)	☐										
	4.2.8 Conseguenze delle carenze in materia di igiene (C4)	☐										
	4.2.9 Prescrizioni in materia di igiene (C3)	☐										
4.3 Principi di sostenibilità	4.3.1 Protezione della salute (C3)	☐			4.3.1 Protezione della salute (C3)	☐	4.3.4 Confrontare direttive aziendali per la protezione dell'ambiente (C4)	☐	4.3.5 Possibilità personali di influenzare l'ambiente (C4)	☐		
	4.3.3 Direttive aziendali per proteggere l'ambiente (C3)	☐			4.3.8 Possibilità personali per prevenire gli incendi (C4)	☐			4.3.11 Ambiente e sostenibilità come argomento di vendita (C3)	☐		
	4.3.6 Smaltimento dei rifiuti (C3)	☐			4.3.10 Ambiente e sostenibilità (C2)	☐						
	4.3.7 Direttive aziendali in materia di protezione antincendio (C3)	☐										
4.4 Attuare i valori e le norme aziendali			4.4.1 Valori e norme aziendali (C3)	☐			4.4.2 Immagine dell'azienda (C4)	☐	4.4.3 Standard di qualità (C3)	☐		