

## Profilo richiesto ed elenco minimo dell'assortimento per aziende di formazione

relativo all'ordinanza sulla formazione professionale di base del SEFRI dell'11 ottobre 2016  
(Stato al 1° gennaio 2026)

per

**Impiegata in comunicazione alberghiera AFC/  
Impiegato in comunicazione alberghiera AFC**

Numero della professione 79200

disponibile all'indirizzo [www.hotelgastro.ch](http://www.hotelgastro.ch)

## Indice

<b>1</b>	<b>azienda</b>	<b>3</b>
1.1	Informazioni generali	3
1.2	Ristorante	3
1.3	Cucina	3
1.4	Economia domestica	3
1.5	Front office / Back office	4
1.6	Lingue	4
<b>2</b>	<b>formatore professionale</b>	<b>5</b>
2.1	Estratto dell'ordinanza in materia di formazione	5
2.2	Attestato federale di capacità in una professione nel settore alberghiero e della ristorazione con «conoscenze professionali necessarie»	5
2.3	Titoli pertinenti della formazione professionale superiore	6
2.4	Titolo universitario pertinente	6

## 1 Azienda

### 1.1 Informazioni generali

Un'azienda di formazione

- copre tutti i luoghi di impiego della persona in formazione (cfr. 1.2 -1.5)
- nomina un formatore professionale che soddisfi i requisiti professionali minimi ai sensi dell'art. 10 dell'ordinanza in materia di formazione (vedi capitolo 2). Il formatore professionale funge da referente verso l'esterno e da coordinatore all'interno e assiste le persone in formazione durante la formazione. Inoltre, per ogni reparto viene designata una persona responsabile.

### 1.2 Ristorante

Un'azienda di formazione dispone idealmente di un ristorante frequentato da clienti nazionali ed esteri con **il seguente assortimento minimo o la seguente dotazione minima:**

- Carta delle pietanze con un'offerta variegata.
- Lista delle bevande con un'ampia scelta (aperitivi, bibite analcoliche, birre, vini, caffè/cacao/tè).
- Buffet delle bevande con spazio sufficiente per la mise en place.
- Assortimento adeguato di stoviglie, posate, bicchieri e decorazioni.
- Processo di servizio che corrisponda al profilo ICA e che sia in grado di trasmettere adeguatamente le regole di base del servizio e la mise en place. I singoli obiettivi di valutazione possono essere rafforzati nell'ambito di una rete didattica.

### 1.3 Cucina

La formazione di un'impiegata/o in comunicazione alberghiera AFC in cucina si riferisce alla trasmissione delle nozioni di base. Si intendono conoscenze nel campo della scienza alimentare, della produzione di pietanze semplici o dell'implementazione efficace dei requisiti di legge in materia alimentare. Viene inoltre trasmessa la comprensione dei processi di cucina moderni (acquisto, accettazione della merce, stoccaggio, produzione, smaltimento) delle derrate alimentari.

**Non vi sono requisiti particolari per quanto riguarda l'infrastruttura o l'offerta gastronomica.**

### 1.4 economia domestica

Nell'economia domestica, le persone in formazione vengono formate in semplici lavori di pulizia in tutta l'area dell'albergo e della ristorazione. Ciò comprende, ad esempio, la pulizia di una camera all'arrivo/restante e partenza. Vengono inoltre trasmesse le basi di un concetto di igiene, nonché la gestione del magazzino nel settore alimentare e non alimentare.

**Assortimento minimo e dotazione minima:**

- Camere degli ospiti e locali pubblici.
- Macchine, apparecchi e utensili per la pulizia che consentano una pulizia a regola d'arte e la conservazione del valore in tutto il settore dell'albergo e della ristorazione, compresi i dispositivi di protezione individuale.
- Locali di magazzino adeguati alla conservazione separata delle derrate alimentari, dei prodotti non alimentari e dei materiali di pulizia.

Profilo richiesto ed elenco minimo dell'assortimento per aziende di formazione  
Impiegata in comunicazione alberghiera AFC/Impiegato in comunicazione alberghiera AFC

- Qualora alcuni settori dell'economia domestica dovessero essere esternalizzati, la comunicazione degli obiettivi di valutazione che ne derivano deve essere garantita in altro modo e documentata (ad es. direttamente con l'azienda incaricata)

### 1.5 Front-office / Back-office

Idealmente, l'azienda di formazione dispone di un'area adeguata di front e back office, in cui, ad esempio,

- venga gestita la corrispondenza multilingue (inglese e seconda lingua nazionale).
- vengano pianificate e organizzate le offerte dell'albergo.
- vengano pubblicati prodotti e/o prestazioni di servizio per un'offerta mirata a specifici gruppi target attraverso diversi canali di comunicazione.
- venga fornita assistenza diretta e indiretta ai clienti al momento del check-in e del check-out.

Rientrano inoltre nell'ambito delle mansioni di un/a impiegata in comunicazione alberghiera AFC anche compiti di natura più semplice relativi alla contabilità e alla gestione del personale. Come suggerisce la denominazione professionale, un compito fondamentale è anche la comunicazione con i clienti, ad esempio durante il check-in/check-out, al telefono, via e-mail o tramite i social network e i portali di recensioni.

#### Dotazione minima:

- Diversi canali di comunicazione e supporti informativi (ad es. media stampati, media digitali ecc.)  
Si raccomanda di acquisire conoscenze relative alla collaborazione esterna con partner di marketing.
- Programmi software per:
  - check-in/check-out
  - Rilevazione di dati, informazioni e prestazioni (clienti, partner, collaboratori).
  - Programmi statistici (ad es. per la raccolta di cifre chiave quali occupazione delle camere, prezzi medi, RevPAR e/o diverse voci di fatturato).
  - Programmi di elaborazione testi, calcolo, presentazione, grafica e posta elettronica
- Impianti di supporto per l'erogazione di servizi quali una semplice contabilità, la pianificazione delle offerte o l'esecuzione di attività ricorrenti nel settore delle risorse umane.
- Utilizzo dei social network e di portali e piattaforme di valutazione.
- Strumenti per la rilevazione della soddisfazione dei clienti e dei partner (ad es. tramite valutazioni).

Tutti i punti devono poter essere gestiti internamente. Non è consentito l'outsourcing.

### 1.6 Lingue

Se la seconda lingua nazionale o l'inglese non vengono applicati attivamente nell'azienda di formazione, quest'ultima deve provvedere affinché le competenze linguistiche necessarie possano essere trasmesse e coperte in misura sufficiente entro la procedura di qualificazione.

## 2 Formatore professionale

### 2.1 Estratto dell'ordinanza in materia di formazione

#### Art. 10 Requisiti professionali per i formatori professionali

Soddisfa i requisiti professionali per diventare formatore professionale chi possiede una delle seguenti qualifiche:

- a. Impiegata in comunicazione alberghiera AFC/Impiegato in comunicazione alberghiera AFC con almeno tre anni di esperienza nella professione nel settore dell'insegnamento;
- b. **Attestato federale di capacità in una professione nel settore alberghiero con le necessarie conoscenze professionali come addetta/o alla comunicazione alberghiera e dell'Impiegata/o in comunicazione alberghiera AFC, con almeno tre anni di esperienza professionale nell'area di insegnamento;**
- c. titolo di formazione professionale superiore pertinente;
- d. titolo universitario pertinente con almeno cinque anni di esperienza nella professione e area di insegnamento.

### 2.2 Attestato federale di capacità in una professione nel settore alberghiero e della ristorazione con «conoscenze professionali necessarie»

Tra le professioni affini ai sensi dell'art. 10 lett. c dell'Ordinanza ofor (OFPr) rientrano le seguenti professioni

**professioni nel settore alberghiero e della ristorazione:**

- Impiegata/o di commercio (HGT) AFC/Impiegato di commercio (HGT) AFC
- Impiegata/o di ristorazione AFC/Impiegato di ristorazione AFC
- Cameriera qualificata/Cameriere qualificato
- Impiegata/o di gastronomia standardizzata AFC
- Impiegata/o del settore alberghiero-economia domestica AFC
- Specialista in economia domestica AFC
- Impiegata/o d'albergo AFC
- Cuoca/o AFC

Per «conoscenze professionali necessarie» si intendono le seguenti competenze/esperienze come requisiti minimi:

- 1 anno in una posizione di responsabilità alla reception
- 1 anno in una posizione di responsabilità nel settore della pianificazione di misure marketing
- 1 anno in una posizione di responsabilità nel settore degli eventi
- Conoscenza degli indicatori operativi nel settore alberghiero

### **2.3 Titoli di studio pertinenti della formazione professionale superiore**

Ai sensi dell'art. 10 c dell'Ordinanza Ofor sulla formazione professionale (Ofor), sono considerati «titoli pertinenti» i seguenti titoli, compresi i loro predecessori:

- Responsabile del settore alberghiero - economia domestica con attestato professionale federale
- Chef de réception con attestato professionale federale
- Responsabile della ristorazione con attestato professionale federale
- Capocuoca/o con attestato professionale federale
- Capa/o cucina con diploma federale
- Capa/o della ristorazione collettiva con diploma federale
- Capa/o del settore alberghiero-economia domestica con diploma federale
- Esercente albergatrice/albergatore con diploma (G3)
- Responsabile della ristorazione con diploma federale
- Capa/o della ristorazione con diploma federale
- Albergatrice-Ristoratrice/ Albergatore-Ristoratore con diploma HF (MiVo-HF 2017)
- Hotelmanager con diploma NDS HF

### **2.4 Titolo universitario pertinente**

**Per i formatori in possesso di diplomi della formazione professionale superiore e di titolo universitario pertinente, valgono gli stessi requisiti minimi in materia di «competenze necessarie» previsti per i titolari di una formazione professionale di base nel settore alberghiero e della ristorazione**

Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione per  
la comunicazione alberghiera (ICA)

Inviato per presa di posizione l'8 aprile 2026



UN'ORGANIZZAZIONE DI:

**GASTRO** SUISSE

 **HotellerieSuisse**

 **HOTEL & GASTRO  
UNION**  
L'organizzazione degli impiegati