

**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

**Compiti pratici / Rapporto di formazione**

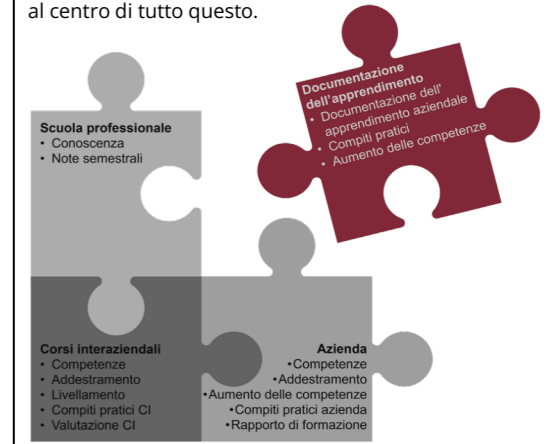
Le persone in formazione vengono istruite compiti pratici per registrare il lavoro pratico essenziale in relazione alle competenze operative da acquisire. I rapporti di apprendimento contengono situazioni che le persone in formazione devono affrontare. Ci sono in totale 10 compiti pratici per l'azienda, e 7 compiti pratici per le riflessioni dei corsi interaziendali che possono essere assegnati sulla piattaforma WIGL. L'assegnazione e la gestione di tutti i compiti pratici, nonché l'apertura del rapporto di formazione, possono essere effettuate sulla piattaforma WIGL.

**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**

<b>Campo di qualificazione Lavoro pratico come LPP)</b> Ponderazione 40 % Nota determinante	<b>Consulenza e assistenza agli ospiti e ai partner</b> <b>Garanzia della sostenibilità e degli obiettivi di qualità</b> Ponderazione 40 %	<b>Realizzazione efficace dell'LPP</b> 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.
	<b>Ideazione e organizzazione di misure di marketing e cooperazioni</b> <b>Organizzazione e applicazione di processi amministrativi</b> Ponderazione 30 %	
	<b>Colloquio professionale</b> Ponderazione 30 %	

**Focus sul contenuto**

	1° semestre	2° semestre	3° semestre	4° semestre	5° semestre	6° semestre
<b>Reparto nell'azienda</b>	Economia domestica – Cucina – Ristorazione		Front Office (con Ristorazione)		Front Office / Back Office (ripetizioni se necessario)	
<b>Compiti pratici per l'azienda (CPA)</b>	<p><b>CPA101 Comunicare con empatia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le mie prime settimane nel nuovo team</li> <li>Vi presento una persona straordinaria dell'azienda</li> <li>Incontro con persone di altre culture</li> </ul> <p><b>CPA102 Pensare in modo sostenibile (Economia domestica)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Effetto wow nella camera degli ospiti</li> <li>Alla scoperta dell'azienda di formazione con occhio attento ai dettagli</li> <li>Incontro con l'ospite nel settore dell'economia domestica</li> </ul>	<p><b>CPA103 Pietanze e bevande in funzione degli ospiti (Cuisine)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La cucina della mia azienda di formazione</li> <li>In che modo abbiamo recentemente stupito o sorpreso un ospite dalla cucina?</li> <li>Creazione di un menu per una dieta specifica (vegana, vegetariana, senza glutine, senza lattosio, ecc.)</li> <li>Piatti a buffet per un determinato gruppo di ospiti internazionali</li> </ul> <p><b>CPA104 Pietanze e bevande in funzione degli ospiti (Ristorazione)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Entusiasmare gli ospiti con storie sul vino</li> <li>Consigliare la nostra specialità della casa</li> <li>Ne volete ancora un po'?</li> </ul>	<p><b>CPA105 Pianificare in modo efficiente (Réception)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Il mio impatto personale sull'ambiente nei diversi reparti dell'hotel</li> <li>Fai del bene e parlane</li> <li>Presento il concetto di sostenibilità della mia azienda</li> </ul> <p><b>CPA106 Comunicare con empatia 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Situazione in cui sono riuscito a stupire/sorprendere l'ospite</li> <li>Cross-selling e upselling nell'assistenza agli ospiti</li> <li>Come lasciare un ricordo positivo all'ospite</li> <li>La piccola ma significativa differenza tra «ottimo» e «wow!»</li> </ul>	<p><b>CPA107 Comunicare con empatia 3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Il feedback degli ospiti come opportunità</li> <li>Come condurre le conversazioni digitali in modo cordiale, efficiente e mirato per ottenere un risultato positivo</li> <li>Comunicazione con diversi tipi di ospiti</li> <li>Individuare le esigenze dei miei ospiti</li> </ul> <p><b>CPA108 Comunicare con empatia 4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La comunicazione come chiave del successo</li> <li>Entusiasmare le persone per la mia azienda</li> <li>Sono l'ambasciatore/l'ambasciatrice del mio hotel</li> </ul>	<p><b>CPA109 Organizzare in modo strutturato</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Il mio ruolo nell'assistenza agli ospiti</li> <li>È un piacere rivedervi</li> <li>Il mio hotel contribuisce a scrivere la storia</li> <li>Il mio contributo attivo al successo dell'evento</li> </ul> <p><b>CPA110 Il mio sguardo al passato</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Momenti salienti della mia formazione</li> <li>Coesione nel team</li> <li>Crescere grazie alle sfide e trasformarle in esperienze positive</li> </ul>	
<b>Corsi interaziendali (CI) (RCI = Riflessione del corso interaziendale)</b>	<p><b>Corso I: 8 giornate</b></p> <p>Giorno 1: Introduzione</p> <p>Giorno 2: Economia domestica 1</p> <p>Giorno 3: Economia domestica 2 (RCI101)</p> <p>Giorno 4: Ristorazione 1</p> <p>Giorno 5: Ristorazione 2 (RCI 103)</p> <p>Giorno 6: Cucina 1 (RCI 105)</p> <p>Giorno 7: Front-Office / Back- Office 1</p> <p>Giorno 8: Front-Office / Back- Office 2</p>		<p><b>Corso II: 5 giornate</b></p> <p>Giorno 1: Economia domestica 3 (RCI 102)</p> <p>Giorno 2: Ristorazione 3 (RCI 104)</p> <p>Giorno 3: Front-Office / Back- Office 3</p> <p>Giorno 4: Front-Office / Back- Office 4 (RCI 106)</p>		<p><b>Corso III: 2 giornate</b></p> <p>Giorno 1: Ripassi 1</p> <p>Giorno 2: Ripassi 2</p>	

<b>Responsabilità della formatrice / del formatore professionale</b>	Assegnazione dei compiti pratici	Valutazione dei compiti pratici	Verifica della documentazione dell'apprendimento	Apertura del rapporto di formazione per semestre
<b>Besonderes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Riflessione sui compiti pratici</li> <li>Rapporto di formazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Riflessione sui compiti pratici</li> <li>Rapporto di formazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Riflessione sui compiti pratici</li> <li>Rapporto di formazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Riflessione sui compiti pratici</li> <li>Rapporto di formazione</li> </ul>
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Preparazione agli esami</li> <li>Certificato di formazione</li> </ul>

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