

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

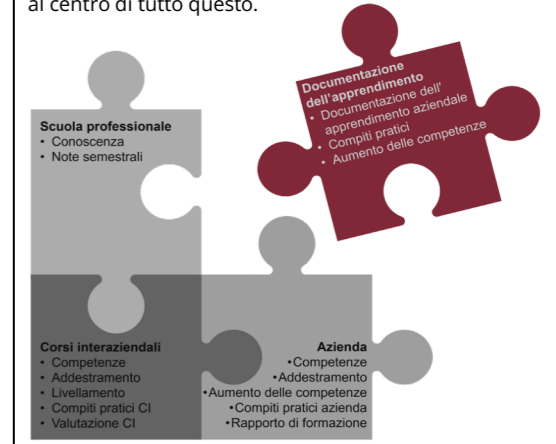
Le persone in formazione vengono istruite compiti pratici per registrare il lavoro pratico essenziale in relazione alle competenze operative da acquisire. I rapporti di apprendimento contengono situazioni che le persone in formazione devono affrontare. Ci sono in totale 10 compiti pratici per l'azienda, 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

Campo di qualificazione Lavoro pratico come LPP) Ponderazione 50 % Nota determinante	Consulenza e assistenza agli ospiti e ai partner Garanzia della sostenibilità e degli obiettivi di qualità Ponderazione 40 % Ideazione e organizzazione di misure di marketing e cooperazioni Organizzazione e applicazione di processi amministrativi Ponderazione 30 % Colloquio professionale Ponderazione 30 %
---	--

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.

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)	
Compiti pratici per l'azienda (CPA)	<p>CPA101 Comunicare con empatia</p> <ul style="list-style-type: none"> Le mie prime settimane nel nuovo team Vi presento una persona straordinaria dell'azienda Incontro con persone di altre culture <p>CPA102 Pensare in modo sostenibile (Economia domestica)</p> <ul style="list-style-type: none"> Effetto wow nella camera degli ospiti Alla scoperta dell'azienda di formazione con occhio attento ai dettagli Incontro con l'ospite nel settore dell'economia domestica 	<p>CPA103 Pietanze e bevande in funzione degli ospiti (Cuisine)</p> <ul style="list-style-type: none"> La cucina della mia azienda di formazione In che modo abbiamo recentemente stupito o sorpreso un ospite dalla cucina? Creazione di un menu per una dieta specifica (vegana, vegetariana, senza glutine, senza lattosio, ecc.) Piatti a buffet per un determinato gruppo di ospiti internazionali <p>CPA104 Pietanze e bevande in funzione degli ospiti (Ristorazione)</p> <ul style="list-style-type: none"> Entusiasmare gli ospiti con storie sul vino Consigliare la nostra specialità della casa Ne volete ancora un po'? 	<p>CPA105 Pianificare in modo efficiente (Réception)</p> <ul style="list-style-type: none"> Il mio impatto personale sull'ambiente nei diversi reparti dell'hotel Fai del bene e parlane Presento il concetto di sostenibilità della mia azienda <p>CPA106 Comunicare con empatia 2</p> <ul style="list-style-type: none"> Situazione in cui sono riuscito a stupire/sorprendere l'ospite Cross-selling e upselling nell'assistenza agli ospiti Come lasciare un ricordo positivo all'ospite La piccola ma significativa differenza tra «ottimo» e «wow!» 	<p>CPA107 Comunicare con empatia 3</p> <ul style="list-style-type: none"> Il feedback degli ospiti come opportunità Come condurre le conversazioni digitali in modo cordiale, efficiente e mirato per ottenere un risultato positivo Comunicazione con diversi tipi di ospiti Individuare le esigenze dei miei ospiti <p>CPA108 Comunicare con empatia 4</p> <ul style="list-style-type: none"> La comunicazione come chiave del successo Entusiasmare le persone per la mia azienda Sono l'ambasciatore/l'ambasciatrice del mio hotel 	<p>CPA109 Organizzare in modo strutturato</p> <ul style="list-style-type: none"> Il mio ruolo nell'assistenza agli ospiti È un piacere rivedervi Il mio hotel contribuisce a scrivere la storia Il mio contributo attivo al successo dell'evento <p>CPA110 Il mio sguardo al passato</p> <ul style="list-style-type: none"> Momenti salienti della mia formazione Coesione nel team Crescere grazie alle sfide e trasformarle in esperienze positive 	
Corsi interaziendali (CI) (RCI = Riflessione del corso interaziendale)	<p>Corso I: 8 giornate</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>Corso II: 5 giornate</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>Giorno 5: Front-Office / Back- Office 5 (RCI 107)</p>	<p>Corso III: 2 giornate</p> <p>Giorno 1: Ripassi 1</p> <p>Giorno 2: Ripassi 2</p>	
Responsabilità della formatrice / del formatore professionale	Assegnazione dei compiti pratici		Valutazione dei compiti pratici		Verifica della documentazione dell'apprendimento	
Besonderes	<ul style="list-style-type: none"> Riflessione sui compiti pratici Rapporto di formazione 	<ul style="list-style-type: none"> Riflessione sui compiti pratici Rapporto di formazione 	<ul style="list-style-type: none"> Riflessione sui compiti pratici Rapporto di formazione 	<ul style="list-style-type: none"> Riflessione sui compiti pratici Rapporto di formazione 	<ul style="list-style-type: none"> Riflessione sui compiti pratici Rapporto di formazione 	<ul style="list-style-type: none"> Preparazione agli esami Certificato di formazione

	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>Comunicare con empatia</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>Organizzare in modo strutturato</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>Pensare in modo sostenibile</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>Piantane e bevande in funzione degli ospiti</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>Eseguire calcolazioni in modo mirato</p> <ul style="list-style-type: none"> Tenere una semplice 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 <p>Lingue straniere *</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	<p>Comunicare con empatia</p> <ul style="list-style-type: none"> Spiegare le peculiarità e le abitudini specifiche dei vari paesi Spiegare le piattaforme di valutazione <p>Organizzare in modo strutturato</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>Pianificare in modo efficiente</p> <ul style="list-style-type: none"> Pianificare eventi interni Descrivere gli elementi basilari della gestione delle risorse umane (HRM) <p>Pensare in modo sostenibile</p> <ul style="list-style-type: none"> Spiegare l'impiego a regola d'arte, ecologico ed efficiente di macchine, apparecchiature, mezzi ausiliari e detergenti <p>Piantane e bevande in funzione degli ospiti</p> <ul style="list-style-type: none"> Descrivere i diversi gruppi di bevande Spiegare la mise en place <p>Eseguire calcolazioni in modo mirato</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>Eseguire lavori amministrativi</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>Lingue straniere *</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	<p>Communiquer avec empathie I</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>Comunicare con empatia II</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>Organizzare in modo strutturato</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>Pianificare in modo efficiente</p> <ul style="list-style-type: none"> Descrivere gli elementi basilari della gestione delle risorse umane (HRM) <p>Eseguire calcolazioni in modo mirato</p> <ul style="list-style-type: none"> Tenere una semplice contabilità a partita doppia Calcolare diversi indici KPI Interpretare gli indici Sviluppare misure volte a migliorare gli indici <p>Eseguire lavori amministrativi I</p> <ul style="list-style-type: none"> Utilizzare processi amministrativi <p>Eseguire lavori amministrativi II</p> <ul style="list-style-type: none"> Descrivere i bisogni e le preferenze di valori per segmenti di ospiti <p>Lingue straniere *</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	<p>Comunicare con empatia</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>Comunicare con empatia II</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>Organizzare in modo strutturato</p> <ul style="list-style-type: none"> Descrivere profili di requisiti per funzioni o posti di lavoro. Spiegare l'utilità della pianificazione Riconoscere le misure a protezione dell'ambiente <p>Pianificare in modo efficiente</p> <ul style="list-style-type: none"> Pianificare eventi interni <p>Eseguire calcolazioni in modo mirato</p> <ul style="list-style-type: none"> Calcolare offerte per diverse situazioni Calcolare il punto morto <p>Eseguire lavori amministrativi I</p> <ul style="list-style-type: none"> Allestire uno strumento per rilevare la soddisfazione degli ospiti Registrare e gestire dati e informazioni <p>Eseguire lavori amministrativi II</p> <ul style="list-style-type: none"> Valutare le tendenze Sviluppare prodotti per offerte o proposte selezionate Descrivere forme e gruppi target per supporti d'informazione <p>Lingue straniere *</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	<p>Comunicare con empatia I</p> <ul style="list-style-type: none"> Creare testi, immagini e grafici Descrivere forme e gruppi target per supporti d'informazione Calcolare offerte o proposte <p>Comunicare con empatia II</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>Organizzare in modo strutturato</p> <ul style="list-style-type: none"> Descrivere l'organizzazione strutturale <p>Lingue straniere *</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	<p>Comunicare con empatia</p> <ul style="list-style-type: none"> Descrivere gli elementi basilari della gestione delle risorse umane (HRM) Valutare le tendenze Sviluppare prodotti per offerte o proposte selezionate Creare supporti d'informazione <p>Organizzare in modo strutturato</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>Lingue straniere *</p> <ul style="list-style-type: none"> 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