

Compendio dei temi

Questo compendio dei temi può essere scaricato anche online nel formato PDF all'indirizzo:
www.hotelgastro.ch/ica.

Rapporto di apprendimento		Tema	X	Tema a libera scelta
1° semestre	1	«Comunicare con empatia»	<input type="checkbox"/>	Le mie prime settimane nel nuovo team
			<input type="checkbox"/>	Presento una persona sorprendente della mia azienda
			<input type="checkbox"/>	Incontro con persone di altre culture
	2	«Pensare in modo sostenibile» (Economia domestica)	<input type="checkbox"/>	Effetto-sorpresa nella camera d'albergo
			<input type="checkbox"/>	Con un occhio rivolto ai dettagli attraverso tutto l'albergo
			<input type="checkbox"/>	Incontro con l'ospite nel reparto «Economia domestica»
2° semestre	3	«Pietanze e bevande in funzione degli ospiti» (Cucina)	<input type="checkbox"/>	La cucina del nostro cantone
			<input type="checkbox"/>	In che modo recentemente abbiamo impressionato/sorpreso un ospite grazie alla nostra cucina?
			<input type="checkbox"/>	Creazione di menu per una determinata forma di alimentazione (vegana, vegetariana, senza glutine, senza lattosio ecc.)
			<input type="checkbox"/>	Pietanze del buffet per un determinato gruppo di ospiti internazionali
	4	«Pietanze e bevande in funzione degli ospiti» (Servizio)	<input type="checkbox"/>	Entusiasmare gli ospiti con storie sul vino
			<input type="checkbox"/>	Raccomandare le nostre specialità della casa
			<input type="checkbox"/>	Ne posso avere un po' di più?
3° semestre	5	«Pensare in modo sostenibile» (Réception)	<input type="checkbox"/>	La mia influenza sull'ambiente di lavoro nei diversi reparti dell'albergo
			<input type="checkbox"/>	Fai del bene e parlane!
			<input type="checkbox"/>	Food-Waste
	6	«Comunicare con empatia»	<input type="checkbox"/>	Situazione in cui sono riuscito a confondere/sorprendere l'ospite?
<input type="checkbox"/>			Cross-selling e up-selling durante l'assistenza degli ospiti	
<input type="checkbox"/>			In questo modo l'ospite conserva un ricordo positivo di me	
			<input type="checkbox"/>	La piccola, ma sottile differenza fra «molto buono» e «wow!»
4° semestre	7	«Comunicare con empatia»	<input type="checkbox"/>	Colloquio concernente un reclamo
			<input type="checkbox"/>	In che modo conduco a buon fine un colloquio telefonico in modo cortese, efficiente e orientato all'obiettivo?
			<input type="checkbox"/>	Comunicazione con diversi tipi di ospiti
			<input type="checkbox"/>	Venire a conoscenza dei bisogni/delle esigenze dei miei ospiti
5° semestre	9	«Organizzare in modo strutturato» e «Comunicare con empatia»	<input type="checkbox"/>	Un mio evento
			<input type="checkbox"/>	Io come albergatrice/albergatore
			<input type="checkbox"/>	L'arrivederci procura e genera gioia
			<input type="checkbox"/>	Un albergo ricco di storia
			<input type="checkbox"/>	La mia azienda fa parlare di sé
5° semestre	10	«La mia retrospettiva»	<input type="checkbox"/>	Momenti di gioia e di dolore della mia formazione
			<input type="checkbox"/>	Collaboratori che arrivano, collaboratori che restano, collaboratori che partono
			<input type="checkbox"/>	Crescere con le sfide
			<input type="checkbox"/>	Trasformare una situazione difficile in esperienze positive
			<input type="checkbox"/>	Uno sguardo verso il futuro