

## Comunicare con empatia

### Impiegata in comunicazione alberghiera AFC/Impiegato in comunicazione alberghiera AFC

<b>Competenze operative del piano di formazione: 1.1 / 1.5</b>	<b>Numero di lezioni: 38</b>
<p><b>Situazione:</b> Ruth, persona in formazione come impiegata in comunicazione alberghiera, lavora alla réception. Ogni mattina presta attenzione alla sua immagine personale e rispetta le regole prescritte dall'azienda: raccoglie i capelli, si trucca in modo discreto, la tenuta di lavoro è impeccabile ecc. Attende ancora un ospite, ossia il signor Hochueli, ospite fedele da molti anni. Al suo arrivo lo saluta cordialmente e, con la sua mimica, la sua gestualità e la sua comunicazione verbale, dimostra di apprezzare molto il suo arrivo. Ha prenotato per due notti e Ruth gli consegna la chiave della camera. Si informa sulle sue richieste concernenti il soggiorno: per esempio, domani intende giocare a golf e Ruth deve far una riservazione presso il golf club? Ruth chiede pure all'ospite se vuole prenotare un tavolo al ristorante per la sera stessa oppure desidera fare un massaggio nell'area wellness. Il signor Hochueli rifiuta entrambe le proposte, ma ringrazia per l'attenzione che Ruth gli ha riservato.</p> <p>Dopo dieci minuti, il signor Hochueli ritorna alla réception da Ruth con un'espressione piuttosto contrariata. Si lamenta che la camera non ha un balcone e comunica che il cestino dei rifiuti non è stato vuotato. Ruth chiede scusa per gli inconvenienti, dimostra comprensione per le sue rimostranze e segnala il disagio direttamente alla responsabile dell'economia domestica. Il feedback alla responsabile dell'economia domestica è piuttosto imbarazzante e delicato; siccome Ruth non intende biasimarla, si attiene alle regole del feedback. Inoltre, verifica se risulta libera una camera con balcone e assegna al signor Hochueli una junior suite con balcone, ossia una sistemazione di una categoria superiore. Comunica il cambiamento alla responsabile dell'economia domestica pregandola di portare un vassoio di frutta nella junior suite. Il signor Hochueli è molto soddisfatto e ringrazia Ruth per aver risolto il problema. Ruth annota quanto è avvenuto nella scheda dell'ospite e redige una segnalazione per il prossimo soggiorno del signor Hochueli.</p>	
<p><b>Domande guida:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Come si saluta correttamente un ospite e a che cosa si presta attenzione in relazione all'immagine personale?</li><li>• Quali sono le basi della comunicazione e i loro campi di applicazione nel colloquio di vendita?</li><li>• Quali tecniche di porre le domande sono applicate durante la comunicazione con l'ospite?</li><li>• Qual è la procedura in caso di reclamo e che cosa è importante osservare quando formulo un feedback?</li></ul>	

Obiettivi di valutazione (livelli di complessità/numero di lezioni):	Contenuto didattico:
<p>1.1.1 Nei contatti e nella comunicazione spiegano <b>le peculiarità e le abitudini specifiche dei paesi</b>. Per esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• particolarità culturali, usi e costumi</li> <li>• influssi, regole e usi religiosi</li> <li>• valori considerati nel contatto con altre persone</li> <li>• cultura del mangiare e del bere</li> </ul> <p>(C2/8)</p> <p>1.1.2 Spiegano <b>le basi della comunicazione</b> sulla base dei quattro livelli:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• livello oggettivo</li> <li>• livello relazionale</li> <li>• livello di autorivelazione</li> <li>• livello di appello</li> </ul> <p>(C2/4L)</p> <p>1.1.3 Descrivono <b>le caratteristiche dei colloqui di consulenza, vendita, feedback e dei colloqui concernenti reclami</b> nonché le appropriate tecniche di porre le domande. (C2/8L)</p> <p>1.1.6 Con l'aiuto di esempi giustificano i <b>fattori</b> che contribuiscono a formare l'immagine personale trasmessa ai clienti. Per esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• abbigliamento</li> <li>• accoglienza</li> <li>• linguaggio cortese</li> <li>• modo di presentarsi positivo e prima impressione</li> </ul> <p>(C2/4L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basi della comunicazione</li> <li>• Diverse forme di comunicazione (verbale, non verbale, paraverbale)</li> <li>• Importanza del linguaggio del corpo nella comunicazione con un ospite</li> <li>• Modello dei quattro livelli secondo Friedmann Schulz von Thun</li> <li>• Influenze del/sul mittente e del/sul destinatario</li> <li>• Fattori di disturbo della comunicazione e loro effetti o conseguenze</li> <li>• Caratteristiche del colloquio di consulenza, di vendita, di feedback e del colloquio concernente un reclamo</li> <li>• Concetti di «vendita attiva» e «vendita passiva»</li> <li>• Metodi di linguaggio della vendita (tecniche di porre le domande) con esempi pratici</li> <li>• Pianificazione del colloquio di vendita</li> <li>• Immagine personale nei confronti dei clienti</li> <li>• Efficacia dell'immagine personale</li> <li>• Regole di galateo o buona educazione</li> <li>• Igiene personale con riferimento ai «fattori sensibili»</li> <li>• Requisiti richiesti all'igiene personale</li> <li>• Caratteristiche e funzione di un'albergatrice/un albergatore</li> <li>• Definizione di empatia secondo un'azienda che applica un programma di informazione e formazione: parlare, ascoltare, muovere/indurre, agire, sentire in «modo consapevole»</li> <li>• Fasi e schema del colloquio concernente un reclamo</li> <li>• Conseguenze delle lamentele sull'immagine aziendale (opportunità e rischi)</li> <li>• Gestione di un feedback positivo e un feedback negativo degli ospiti</li> <li>• Regole del feedback</li> <li>• Formulazione di un feedback costruttivo e sua importanza per l'azienda</li> <li>• Vendita e consulenza degli ospiti</li> <li>• Formulazione efficace dal punto di vista pubblicitario sulle piattaforme di valutazione</li> <li>• Opportunità, peculiarità e abitudini culturali</li> </ul>

<p>1.1.7 Interpretano le <b>caratteristiche</b> importanti per un'albergatrice/un albergatore focalizzandole sui seguenti valori:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• discrezione</li> <li>• capacità critica</li> <li>• attenzione</li> <li>• funzione esemplare</li> <li>• competenza e credibilità</li> <li>• empatia</li> </ul> <p>(C2/4L)</p> <p>1.5.1 Descrivono le diverse fasi di un <b>colloquio concernente un reclamo</b>. (C2/2L)</p> <p>1.5.4 Descrivono le possibilità per valorizzare e sfruttare un <b>feedback positivo</b>. (C2/2L)</p> <p>1.5.5 Spiegano quali sono le possibilità per gestire <b>un feedback positivo e un feedback negativo degli ospiti</b>. (C2/2L)</p> <p>1.5.6 Spiegano il funzionamento, le opportunità e i rischi delle <b>piattaforme di valutazione</b> (come, per esempio, TripAdvisor, HolidayCheck). (C2/4L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considerazione di influenze religiose, regole e abitudini (cultura del mangiare e del bere) degli ospiti internazionali</li> <li>• Influenze specifiche di un Paese sulla comunicazione delle diverse nazionalità</li> <li>• Caratteristiche culturali specifiche di un Paese (ospiti indiani, arabi, cinesi e ospiti abituali dell'azienda)</li> </ul>	
<p><b>Forma di lavoro (forma sociale):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavoro individuale</li> <li>• Lavoro di gruppo</li> <li>• Forma dialogica</li> </ul>	<p><b>Manuali d'insegnamento:</b>          WIGL</p>	<p><b>Metodo di verifica:</b>          Verifiche scritte          Giochi di ruolo</p>

## Eseguire calcolazioni in modo mirato

### Impiegata in comunicazione alberghiera AFC/Impiegato in comunicazione alberghiera AFC

**Competenze operative del piano di formazione: 3.3 / 3.5**

**Numero di lezioni: 52**

**Situazione:**

L'impiegato in comunicazione alberghiera Peider Cadosch collabora nell'ufficio di direzione del suo albergo. Oggi Rolf Wittwer, superiore responsabile di Peider, lo incarica di gestire le fatture dei diversi fornitori dell'albergo «Sonne».

Peider apre le diverse fatture pervenute con la posta in arrivo. Ogni fattura viene numerata progressivamente (= timbro d'entrata). In seguito, con l'apposito timbro per la registrazione nei conti, sulla prima pagina di ogni fattura e in una posizione ben visibile Peider esegue una timbratura indicando i conti da utilizzare.

In seguito, trasmette le fatture preparate ai responsabili dei diversi settori (cucina, economia domestica, servizio ecc.) affinché possano verificare se il loro contenuto è corretto.

Peider Cadosch provvede a pagare le fatture verificate e vistate dai diversi responsabili di settore tramite il conto corrente postale dell'albergo «Sonne» (ordine di pagamento tramite e-banking). Per la precisione, il pagamento avviene soltanto dopo che il signor Wittwer ha controllato a sue volte le fatture (principi dei quattro occhi).

Sul timbro per la registrazione nei conti indica il conto Posta come conto Passivo e un conto Attivo che dipende dal contenuto della fattura (per esempio: scorta di materiale d'esercizio). Per fare questa operazione si attiene al piano contabile per il ramo alberghiero e della ristorazione.

Per tutte le fatture registra separatamente l'importo della cifra d'affari sul conto IVA imposta precedente. Archivia le fatture pagate nel classificatore «Creditori».

**Domande guida:**

- Quale conto viene utilizzato per registrare una fattura e quali indicazioni contiene un timbro per registrazione nei conti?
- Come avviene la contabilizzazione e il pagamento?
- Quali tassi d'imposta sul valore aggiunto (IVA) vengono utilizzati?
- Come si deve lavorare dal punto vista temporale per poter conoscere e rispettare le scadenze?
- Come si può garantire che ci siano sempre a disposizione sufficienti mezzi finanziari?

Obiettivi di valutazione (livelli di complessità/numero di lezioni):	Contenuto didattico:
<p>3.3.1 <b>Tengono una semplice contabilità a partita doppia</b> (Bilancio e Conto economico a più stadi) in campo alberghiero. (C3/32L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulano i concetti base relativi alla contabilità finanziaria.</li> <li>• Conoscono i principali conti: spese, profitti, attivo e passivo.</li> <li>• Tengono le tabelle dei conti importanti ai fini del bilancio e del conto economico.</li> <li>• Suddividono i bilanci PMI in categorie (attivi circolanti, attivi fissi, capitale esterno, capitale proprio) e dimostrano i principi di base.</li> <li>• Conoscenza delle regole della contabilità finanziaria, apertura della contabilità, registrazione di semplici operazioni e chiusura della contabilità.</li> <li>• Spiegano il processo di fatturazione (controllo, tipi di bonifici, contabilizzazione, registrazione contabile).</li> <li>• Spiegazione dei tipi di corso delle valute straniere (corso della banconota / corso della divisa) e calcolo del prezzo di acquisto e di vendita delle valute straniere.</li> </ul>
<p>3.3.3 <b>Calcolano l'imposta sul valore aggiunto (IVA)</b> in campo alberghiero. (C3/6L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descrivono il principio di funzionamento dell'imposta sul valore aggiunto.</li> <li>• Dimostrano la differenza tra imposta sulla cifra d'affari e imposta a precedente.</li> <li>• Conoscenza delle diverse aliquote IVA e assegnazione corretta di queste ultime.</li> <li>• Calcolo dell'imposta precedente e dell'imposta sulla cifra d'affari sulla base di esempi pratici e rispettiva registrazione contabile.</li> <li>• Calcolo dell'imposta sul valore aggiunto (IVA) dovuta all'Amministrazione federale delle contribuzioni AFC.</li> </ul>
<p>3.3.7 Effettuano la <b>calcolazione di offerte o proposte</b> nell'albergo. (C4/2L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscono i termini principali relativi all'argomento «calcolo» ed essere in grado di calcolare delle semplici offerte.</li> </ul>
<p>3.3.8 <b>Calcolano il punto morto (break-even point)</b> per diverse offerte o proposte nell'albergo. (C4/4L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscenza dei principali concetti base relativi al Break-Even-Point (punto morto), e del rispettivo significato.</li> <li>• Distinguono tra costi fissi e variabili e calcolano il margine di contribuzione.</li> </ul>

<p>3.5.1 Spiegano i diversi <b>indici</b> e <b>le possibilità per influenzarli</b>. (C2/4L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spiegano il principio economico sulla base di esempi pratici.</li> <li>• Spiegano gli indici seguenti e ricavarne la possibilità di influenzarli personalmente: Redditività, Economicità, Produttività.</li> </ul>	
<p>3.5.2 <b>Calcolano diversi indici</b>. Per esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• occupazione delle camere</li> <li>• numero di persone che frequentano il ristorante</li> <li>• valori concernenti le vendite</li> </ul> <p>(C3/2L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calcolano gli indici per i reparti corrispondenti.</li> </ul>	
<p>3.5.3 <b>Interpretano gli indici</b>. Per esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• occupazione delle camere</li> <li>• numero di persone che frequentano il ristorante</li> <li>• valori concernenti le vendite</li> </ul> <p>(C4/2L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretano gli indici per i reparti corrispondenti.</li> </ul>	
<p><b>Forma di lavoro (forma sociale):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavoro individuale</li> <li>• Lavoro di gruppo</li> </ul>	<p><b>Manuali d'insegnamento:</b> WIGL</p>	<p><b>Metodo di verifica:</b> Verifiche scritte</p>

## Eseguire lavori amministrativi

### Impiegata in comunicazione alberghiera AFC/Impiegato in comunicazione alberghiera AFC

<b>Competenze operative piano di formazione: 2.2 / 3.1 / 3.2</b>	<b>Numero di lezioni: 149</b>
<p><b>Situazione:</b> Selina Matter lavora come impiegata in comunicazione alberghiera alla réception nell'ufficio prenotazioni. Fra i messaggi di posta elettronica c'è una richiesta di prenotazione per un seminario della ditta Esempio di Locarno. Fra quattro settimane la ditta Esempio intende svolgere un seminario della durata di tre giorni per 15 persone. In collaborazione con la sua superiore responsabile, Selina verifica la disponibilità della sala per seminari e delle camere per il pernottamento. La data è ancora libera e Selina prenota provvisoriamente le camere degli ospiti e la sala per seminari. Su indicazione della responsabile, Selina allestisce e spedisce alla ditta Esempio, tramite e-mail, una proposta con un'offerta con diversi pacchetti nonché proposte di menu classici e vegetariani. Selina non può dimenticare il termine di scadenza della riservazione.</p> <p>Ancora lo stesso pomeriggio, la signora Danza della ditta Esempio telefona e conferma la prenotazione per il pacchetto corrispondente. La signora informa Selina che quattro partecipanti del seminario sono vegani, mentre un altro partecipante è allergico al glutine e la signora vuole sapere se anche per lui è possibile proporre un piatto speciale. Dopo essersi informata presso il capo cucina, Selina comunica la risposta positiva alla signora Danza. Selina allestisce la conferma della prenotazione secondo i criteri concordati telefonicamente e riserva definitivamente sia le camere per gli ospiti sia la sala per i seminari.</p> <p>Poco prima dell'evento, Selina allestisce le comunicazioni scritte per i diversi settori dell'albergo e prepara i cartelli con le indicazioni della sala per seminari.</p>	
<p><b>Domande guida:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quali sono le informazioni necessarie per prenotare un seminario e quali sono i diversi mezzi ausiliari necessari per la prenotazione?</li> <li>• In che modo professionalmente corretto si svolge un colloquio di vendita e come si gestiscono la corrispondenza generale e i lavori in sospeso?</li> <li>• Quali sono le attività necessarie e la comunicazione fra i vari servizi per garantire lo svolgimento impeccabile di una giornata alla réception?</li> <li>• Quali sono le possibilità elettroniche a disposizione per comunicare in modo efficiente le novità e gli aggiornamenti agli ospiti e ai collaboratori?</li> <li>• Quale variante d'informazione è adatta per lo scopo corrispondente?</li> <li>• In che modo si può garantire una gestione a regola d'arte della posta-lettere in entrata e in uscita?</li> <li>• Quali esigenze devono essere soddisfatte per utilizzare in modo sicuro e corretto le apparecchiature tecniche come l'impianto d'allarme antincendio, il centralino telefonico, l'impianto di ventilazione, l'impianto di riscaldamento e per comportarsi e agire correttamente nelle situazioni d'emergenza?</li> <li>• Quali disposizioni legali concernenti le diverse conferme di prenotazioni si devono rispettare e come devono essere soddisfatte?</li> </ul>	

Obiettivi di valutazione (livelli di complessità/numero di lezioni):	Contenuto didattico:	
<p>2.2.1 Creano <b>testi, immagini e grafici</b> con l'aiuto di programmi di elaborazione testi, calcolazione e grafica. (C3/48L)</p> <p>2.2.2 Con l'aiuto di un programma di presentazione allestiscono <b>lucidi e presentazioni</b> in funzione dei destinatari. (C3/16L)</p> <p>2.2.5 Creano e realizzano <b>supporti d'informazione</b>. (C3/18L)</p> <p>3.1.1 Trattano esempi di <b>casi giuridici</b> concernenti l'origine e l'adempimento di contratti nell'industria alberghiera. (C3/6L)</p> <p>3.1.2 Descrivono <b>diritti e doveri</b> delle parti contraenti nell'industria alberghiera. (C2/2L)</p> <p>3.1.4 <b>Registrano dati e informazioni</b> di ospiti, partner e collaboratori. (C3/8L)</p> <p>3.1.5 <b>Gestiscono dati e informazioni</b> di ospiti, partner e collaboratori con l'aiuto di CRM (gestione delle relazioni con i clienti), software per alberghi e programma per risorse umane (HR). (C3/7L)</p> <p>3.1.8 Applicano le prescrizioni sulla <b>protezione e la sicurezza dei dati</b>. (C3/2L)</p> <p>3.2.3 <b>Redigono</b> in una lingua commerciale moderna <b>documenti interni ed esterni</b> tenendo conto dei destinatari e degli interessi economico-aziendali. (C3/10L)</p> <p>3.2.7 Illustrano le regole in vigore nella gestione della <b>posta in entrata e in uscita</b>. (C2/2L)</p> <p>3.2.8 Utilizzano diverse <b>apparecchiature tecniche nel settore alberghiero</b> tenendo conto dell'efficienza energetica e delle risorse. (C3/30L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificare la disponibilità di sale per seminari sulla base del programma delle prenotazioni.</li> <li>• Registrare a regola d'arte una prenotazione.</li> <li>• Redigere la corrispondenza necessaria e trasmetterla ai settori competenti dell'albergo.</li> <li>• Verificare l'equipaggiamento tecnico e la disponibilità delle sale per seminari.</li> <li>• Sbrigare la corrispondenza corrente ed eseguire i lavori in sospenso.</li> <li>• Trasmettere informazioni (ospiti, superiori, collaboratori).</li> <li>• Consigliare / vendere i servizi e le prestazioni dell'albergo.</li> <li>• Assegnare le camere degli ospiti secondo le prenotazioni per il giorno seguente.</li> <li>• Allestire presentazioni in power point per l'istruzione dei collaboratori, volantini per eventi / mailing.</li> <li>• Conoscere le diverse affrancature per la corrispondenza in uscita.</li> <li>• Classificare e trasmettere la posta in entrata (corrispondenza per l'albergo, per gli ospiti e per i collaboratori).</li> <li>• Conoscere e utilizzare le apparecchiature tecniche (impianto d'allarme antincendio, centralino telefonico, impianto di ventilazione, impianto di riscaldamento ecc.).</li> <li>• Conoscere la procedura prevista per i casi d'emergenza.</li> <li>• Allestire / gestire le conferme di prenotazione e gli accordi conclusi con i diversi interessati.</li> </ul>	
<p><b>Forma di lavoro (forma sociale):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavoro individuale</li> <li>• Lavoro di gruppo</li> <li>• Forma dialogica</li> </ul>	<p><b>Manuali d'insegnamento:</b> WIGL</p>	<p><b>Metodo di verifica:</b> Verifiche scritte Giochi di ruolo</p>

## Inglese

### Impiegata in comunicazione alberghiera AFC/Impiegato in comunicazione alberghiera AFC

Competenze operative del piano di formazione: 1.7 / 3.7

Numero di lezioni: 60

**Situazione:**

Janik Seiler è in formazione come impiegata in comunicazione alberghiera e lavora alla réception dell'albergo Beau Rivage. È sabato pomeriggio e Janik attende ancora degli ospiti: la famiglia MacMahon proveniente dalla Scozia, tutte le persone parlano solo inglese. Verifica la documentazione concernente la prenotazione e nota quanto segue: la famiglia comprende tre adulti (genitori e nonna Aylin) e tre ragazzi (16, 10 e 5 anni). I signori MacMahon sono ospiti da molti anni, ma la nonna li accompagna per la prima volta.

La direzione è lieta di poter accogliere la famiglia MacMahon e ricorda a Janik di prestare una particolare attenzione agli ospiti.

Janik saluta gli ospiti e procede al check-in. Siccome la nonna è al suo primo soggiorno nell'albergo, Janik le presenta e le spiega le varie strutture dell'albergo come la spa e l'area wellness, l'offerta del ristorante e il nuovo programma di animazione per i bambini e ragazzi. La famiglia MacMahon ha prenotato la mezza pensione a causa dei ragazzi. Per l'ultima sera la famiglia intende riservare un tavolo nel ristorante à la carte siccome la nonna festeggia 70 anni.

I ragazzi chiedono informazioni sulle diverse offerte di animazione. Con l'aiuto del volantino della casa (allestito da Janik), Janik presenta tutte le proposte a disposizione. Siccome i due ragazzi più giovani amano gli animali, Janik consiglia loro un'escursione con i pony martedì pomeriggio. I ragazzi sono entusiasti e Janik organizza la prenotazione.

Durante il drink di benvenuto Janik discute con la nonna sui preparativi per la festa di compleanno. Quando leggono il menu, la nonna si accorge che sulla carta figura il filetto di maiale invece del filetto di manzo. In precedenza, la famiglia MacMahon aveva ricevuto un'e-mail che comprendeva anche la carta del ristorante à la carte. In quella carta figurava il filetto di manzo. Janik propone di discuterne con il capo cucina. La sera, poco prima della cena il capo cucina è in grado di comunicare alla nonna che può avere tranquillamente anche un filetto di manzo. Janik vuole decorare il tavolo per il compleanno aggiungendo il nome dei vari membri della famiglia dopo averli chiesti alla nonna (... per scriverli in modo corretto!).

Infine, Janik chiede alla nonna se può menzionare la festa di compleanno sul giornale dell'albergo. La nonna è d'accordo con molto piacere.

In camera il signor MacMahon trova il giornale dell'albergo in cui si parla della festa organizzata per il 70° compleanno della nonna. Purtroppo, il testo è redatto in italiano e il signor MacMahon non comprende tutto. Siccome è molto interessato al contenuto, si rivolge al direttore che invita Janik a riassumerne in inglese il contenuto.

<p><b>Domande guida:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Come si saluta un ospite?</li> <li>• Quali sono le forme di comunicazione e la loro applicazione nella consulenza di ospiti di tutti i gruppi di età?</li> <li>• Quali tecniche di porre le domande sono applicate nella comunicazione con l'ospite?</li> <li>• Come è la procedura in caso di reclamo da parte di un ospite e a che cosa devo prestare attenzione quando fornisco un feedback?</li> <li>• Quali forme di testo si devono applicare quando si allestiscono i diversi mezzi di comunicazione?</li> </ul>	
<p><b>Obiettivi di valutazione (livelli di complessità/numero di lezioni):</b></p>	<p><b>Contenuto didattico:</b></p>
<p>1.7.1 Applicano le principali <b>convenzioni di cortesia</b> in inglese. Per esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• diverse forme e formule per rivolgersi a persone</li> <li>• formule corrette di ringraziamento e saluto (C3/6L)</li> </ul> <p>1.7.2 <b>Svolgono colloqui</b> e comprendono <b>documenti audio autentici</b> in inglese e ne riferiscono i contenuti (generalmente, dettagliati) sia nella prima lingua nazionale sia in inglese. (C3/6L)</p> <p>1.7.3 Comprendono i principali <b>contenuti di testi</b> redatti in inglese e sono in grado di riferirli. (C3/6L)</p> <p>1.7.4 Comprendono il <b>contenuto di colloqui</b> e ne trasmettono oralmente il senso in inglese. (C3/6L)</p> <p>1.7.5 Durante i colloqui in inglese utilizzano i <b>termini specifici della professione e la morfologia di base</b>. (C3/6L)</p> <p>1.7.6 Durante il <b>colloquio</b> in inglese utilizzano le proprie conoscenze di <b>prodotti e servizi dell'azienda</b> in funzione dell'interlocutore e con finalità promozionali. (C3/6L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accettare prenotazioni e svolgere un semplice check-in.</li> <li>• Distinguere fra lingua informale e lingua formale scritta e orale.</li> <li>• Allestire documenti come rapporti, lettere commerciali, testi pubblicitari, lettere di ricevuta, traduzioni, richieste e offerte con attenzione alle tematiche grammaticali.</li> <li>• Lavorare su testi e applicare diverse forme di trattamento testi.</li> <li>• Tradurre offerte o proposte dell'azienda.</li> <li>• Tradurre in inglese testi rielaborati.</li> <li>• Condurre colloqui telefonici in inglese e riprodurre il contenuto nella propria lingua.</li> <li>• Pianificare colloqui di consulenza.</li> <li>• Consigliare gli ospiti sulle prestazioni dell'albergo.</li> <li>• Allestire presentazioni e volantini su eventi.</li> <li>• Esercitare il vocabolario di base nei colloqui e nei giochi di ruolo.</li> </ul>

<p>3.7.1 Allestiscono in inglese <b>semplici testi orientati alla pratica professionale.</b> (C3/16L)</p> <p>3.7.2 <b>Redigono</b> in inglese <b>semplici testi</b> concernenti l'ambito lavorativo (p. es. comunicazioni, e-mail, lettere di carattere formale) tenendo conto dell'ortografia, della forma e della corretta morfosintassi. (C3/4L)</p> <p>3.7.3 <b>Riproducono</b> dalla prima lingua nazionale all'inglese <b>il senso di semplici testi</b> concernenti l'ambito lavorativo. (C3/4L)</p>		
<p><b>Forma di lavoro (forma sociale):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plenum</li> <li>• Lavoro di gruppo</li> <li>• Lavoro a coppie</li> <li>• Lavoro individuale</li> </ul>	<p><b>Manuali d'insegnamento:</b> RENOVIUM</p>	<p><b>Metodo di verifica:</b> Test orali / scritti per verificare le competenze Giochi di ruolo ai livelli C1, C2, C3 <i>Osservazione: nelle lingue straniere i campi di competenze operative 1 e 3 sono combinati. Tenerne conto al momento di assegnare la nota.</i></p>

## Organizzare in modo strutturato

### Impiegata in comunicazione alberghiera AFC/Impiegato in comunicazione alberghiera AFC

**Competenze operative del piano di formazione: 1.2 / 4.3**

**Numero di lezioni: 30**

**Situazione:**

Sentire l'odore dell'aria d'albergo! Nei prossimi giorni l'impiegata in comunicazione alberghiera Sandrine Berset è incaricata di seguire e assistere la stagista Kim Gruber. Sandrine le spiega l'organigramma attuale, le funzioni e i compiti dei rispettivi titolari della funzione. Kim Gruber è interessata anche alla collaborazione fra i vari settori o reparti e Sandrine le spiega i diversi punti di collegamento.

Prima di accompagnare la stagista nei diversi reparti o settori dell'albergo, l'incaricato della sicurezza nell'albergo informa Sandrine Berset e la stagista sulle basi legali e le prescrizioni in vigore. Sandrine Berset verifica le informazioni nel classificatore della sicurezza che aveva ricevuto un anno fa. Con l'aiuto di un questionario verifica se è in grado di prestare i primi soccorsi nelle diverse situazioni (p. es. incidenti dovuti a cadute, ferite, bruciature ecc).

**Domande guida:**

- Quali funzioni o posti di lavoro sono necessari affinché l'azienda possa fornire vitto e alloggio in modo ottimale agli ospiti?
- Quali funzioni o posti di lavoro vengono creati in caso di offerte o proposte supplementari (p. es. area wellness, sala conferenze, seminari, offerta di attività sportive)?
- Come sono collegati fra loro i posti di lavoro/le funzioni?
- Quali basi legali deve conoscere ogni collaboratore?
- Quali misure di pronto soccorso conosco e in che modo le applico?

Obiettivi di valutazione (livelli di complessità/numero di lezioni):	Contenuto didattico:
<p>1.2.1 Descrivono l'<b>organizzazione strutturale</b> nel settore alberghiero. (C2/4L)</p> <p>1.2.4 Descrivono i <b>processi aziendali</b> nei seguenti settori: front office / back office, cucina, ristorazione ed economia domestica. (C2/2L)</p> <p>1.2.5 Spiegano i <b>punti di collegamento</b> tra i seguenti settori: front office / back office, cucina, ristorazione ed economia domestica. (C2/2L)</p> <p>4.3.1 Spiegano le prescrizioni e le misure volte a <b>tutelare la propria salute</b> e quella delle persone del proprio ambito conformemente alle soluzioni specifiche del ramo sul posto di lavoro. (C2/4L)</p> <p>4.3.2 Formulano <b>misure</b> per <b>prevenire</b> infortuni durante il lavoro. (C2/4L)</p> <p>4.3.6 Mostrano in che modo si possono evitare, ridurre e smaltire <b>rifiuti e sostanze nocive</b> conformemente alle direttive legali e aziendali. (C2/4L)</p> <p>4.3.7 Spiegano gli obiettivi, le norme e le <b>raccomandazioni del ramo professionale in materia di protezione antincendio</b>. (C2/2L)</p> <p>4.3.8 Descrivono i <b>pericoli e le possibili cause di incendi</b>. (C2/2L)</p> <p>4.3.9 Descrivono possibili <b>misure in caso di incendi di vario tipo</b> nell'albergo. (C2/2L)</p> <p>4.3.10 Descrivono <b>esempi pratici di cleantech</b> nel ramo alberghiero. (C2/4L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descrivere l'azienda e il suo ambito (modello di management del cantone San Gallo)</li> <li>• Descrivere i tipi di organizzazione (strutturale e procedurale)</li> <li>• Illustrare gli obiettivi dell'organizzazione procedurale, descrivere i compiti di conduzione della direzione aziendale, precisare i compiti dei seguenti settori: front office / back office, cucina, ristorazione ed economia domestica, menzionare e spiegare posti di lavoro e funzioni</li> <li>• Definire i punti di collegamento fra i vari settori o reparti (front office / back office, cucina, ristorazione ed economia domestica. Descrivere lo svolgimento senza problemi fra i punti di collegamento</li> <li>• Basi legali relative alla sicurezza sul lavoro e promozione della salute aziendale: conoscere i doveri del datore di lavoro e del lavoratore, le persone di riferimento per la sicurezza sul lavoro, la legge sugli infortuni, CFSL, l'ergonomia, le possibili misure di promozione della salute</li> <li>• Cause di incidenti e misure per prevenire infortuni durante il lavoro</li> <li>• Rifiuti: riduzione dei rifiuti, separazione dei rifiuti, smaltimento dei rifiuti</li> <li>• Sostanze pericolose: contrassegno, immagazzinamento, utilizzo sicuro, equipaggiamento personale di sicurezza</li> <li>• Conoscere la raccomandazione del ramo in materia di protezione antincendio</li> <li>• Illustrare i pericoli e le possibili cause di incendi</li> <li>• Illustrare le misure da adottare nei diversi tipi di incendio</li> <li>• Esempi pratici di cleantech per un approvvigionamento economico, sicuro e pulito di energia. Verifica della sostenibilità quando si valutano o si prendono in considerazione i seguenti punti: fornitori, vie di trasporto, produzione sostenibile, certificati/label di qualità ambientale, impronta ecologica, efficienza energetica</li> </ul>

<p><b>Forma di lavoro (forma sociale):</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Lavoro individuale</li><li>• Lavoro a coppie</li><li>• Plenum</li></ul>	<p><b>Manuali d'insegnamento:</b></p> <p>WIGL Unità di formazione SUVA (online) Liste di controllo CFSL (online)</p>	<p><b>Metodo di verifica:</b></p> <p>Presentazione dell'organigramma per stagisti</p> <p>Presentazione di misure per prevenire incidenti durante il lavoro da parte dei collaboratori</p> <p>Fare allestire il classificatore concernente la sicurezza</p>
--	--	--

## Pensare in modo sostenibile

### Impiegata in comunicazione alberghiera AFC/Impiegato in comunicazione alberghiera AFC

**Competenze operative del piano di formazione: 4.1 / 4.2**

**Numero di lezioni: 22**

#### Situazione 1:

L'impiegata in comunicazione alberghiera Irene Steiger aiuta la responsabile dell'economia domestica negli acquisti e nella gestione dei diversi articoli non-food (articoli di cartoleria, detersivi, guanti monouso, articoli igienici, sacchi per rifiuti, salviettine umide ecc.) per tutti i settori dell'albergo «Luna». Oggi è in arrivo la fornitura mensile della ditta Scana. Irene Steiger prende in consegna gli articoli forniti, ne verifica quantità e qualità (imballaggio, durata di conservazione, dimensioni e unità d'imballaggio) e confronta il bollettino di consegna con l'ordinazione prima di apporre il suo visto sul bollettino dell'autista. Sistema la merce nei magazzini o nei depositi prestabiliti secondo il principio «First In – First Out» (FIFO) e provvede affinché il magazzino sia sempre ordinato e pulito. Controlla l'attuale scorta di merce e aggiorna lo schedario di magazzino.

#### Situazione 2:

Durante l'alta stagione l'impiegata in comunicazione alberghiera Irene Steiger aiuta saltuariamente il team di economia domestica nella preparazione di camere e spazi destinati agli ospiti. Questa mattina è in partenza un gruppo piuttosto numeroso di ospiti provenienti dalla Germania, il check-out è fissato per le ore 09.00. Il pomeriggio, a partire dalle ore 15.00 tutte le camere devono essere pronte per un gruppo in arrivo per un seminario. Irene Steiger pulisce in modo indipendente le camere degli ospiti in partenza che le sono state assegnate e menzionate nell'apposita lista.

Dopo aver verificato se il carrello per le pulizie ai piani è completo, Irene inizia a pulire la prima camera. Durante la procedura di pulizia Irene si attiene scrupolosamente alle direttive dell'azienda:

1. Accendere le luci, arieggiare, smaltire i rifiuti e togliere la biancheria per i letti
2. Pulire il bagno e preparare la biancheria pulita per gli ospiti
3. Rifare i letti con la biancheria fresca e pulita
4. Spolverare e completare il materiale di consumo nella camera

Siccome l'igiene è importante durante la pulizia delle camere, Irene Steiger utilizza strofinacci di vari colori. Con lo strofinaccio in microfibre di colore rosso pulisce soltanto il WC, lo strofinaccio di colore giallo le serve per la pulizia del bagno e lo strofinaccio di colore blu lo utilizza per pulire il resto della camera. Irene conosce le proprietà dei materiali che deve pulire. Per motivi ecologici utilizza il detersivo sanitario con un dosaggio ridotto. Se il bagno non è molto sporco utilizza di propria iniziativa soltanto un detersivo universale. Dopo aver passato l'aspirapolvere per eliminare la sporcizia libera (capelli e polvere) sul pavimento, effettua la pulizia umida con l'aiuto di strofinacci preparati in precedenza. Ciò facilita il lavoro di pulizia per motivi ergonomici e consente di risparmiare tempo.

Quando nella camera degli ospiti e nel bagno tutto è pulito secondo la lista di controllo e quando tutto è pronto per l'ospite, Irene ripone tutti gli utensili di pulizia sul carrello. Prima di spegnere le luci, effettua un ultimo controllo della camera stando sulla porta d'entrata della camera stessa: nel pomeriggio questo sarà anche il primo colpo d'occhio del cliente che arriva in camera. È tutto impeccabile e non è necessaria nessuna segnalazione di riparazione al servizio tecnico? Irene Steiger cancella dalla lista la camera pulita e si sposta alla camera successiva! La responsabile dell'economia domestica controllerà a fondo la camera e metterà sul tavolino un piccolo regalo di benvenuto per l'ospite successivo. Soltanto dopo tutte queste operazioni la responsabile dell'economia domestica potrà annunciare la camera pronta alla collaboratrice della réception.

**Domande guida:**

- Quali requisiti legali e aziendali e standard di qualità si devono applicare durante la gestione di articoli non-food nella vostra azienda? (situazione 1)
- Perché è importante pulire e curare regolarmente spazi, locali e materiali con metodi economici, ecologici ed ergonomici?
- Quali requisiti deve soddisfare un locale prima di essere consegnato all'ospite per l'utilizzo?
- Come si possono preparare in modo economico, igienico ed ecologico spazi e locali per l'ospite applicando procedure efficienti?
- Quali macchine, apparecchiature e altri mezzi ausiliari ergonomici vi servono per preparare i diversi spazi e locali?
- Quali proprietà e caratteristiche hanno i materiali nel settore alberghiero che dovete pulire e curare regolarmente?

**Obiettivi di valutazione (livelli di complessità/numero di lezioni):**

- 4.1.1 Descrivono i **requisiti richiesti e gli standard di qualità** per l'immagazzinamento dei diversi gruppi di merce. (C2/1L)
- 4.1.2 Spiegano l'**accettazione, l'immagazzinamento e la gestione** a regola d'arte dei diversi gruppi di merce. (C2/1L)
- 4.1.4 Descrivono la **gestione sostenibile** dei diversi gruppi di merce. Per esempio:
  - food waste (riduzione dello spreco alimentare)
  - controlli delle scorte (C2/2L)
- 4.2.1 Spiegano gli **obiettivi e l'importanza della conservazione del valore** nell'albergo. (C2/2L)

**Contenuto didattico:**

- Obiettivi e importanza della pulizia e della cura: igiene, pulizia visiva, mantenimento del valore, le istruzioni d'uso sono state consegnate, ponderazione dei costi di pulizia.
- Conoscenza dei detergenti per la pulizia di manutenzione: metodo di pulizia basato sui seguenti elementi: «chimica, meccanica, temperatura e tempo», valore ph, detergenti neutri, detergenti acidi, detergenti alcalini, solventi, prodotti di cura, disinfettanti, sistemi di dosaggio.
- Conseguenze in caso di impiego sbagliato di detergenti, differenza fra pulire e disinfettare, conseguenze del dosaggio insufficiente e del dosaggio eccessivo, contenuto della scheda con i dati di sicurezza.
- Svolgimento sistematico della pulizia di camere di ospiti in arrivo, in partenza e che rimangono nell'albergo.

<p>4.2.2 Descrivono i <b>metodi di pulizia</b> necessari affinché sia garantita la conservazione del valore aziendale. (C2/4L)</p> <p>4.2.3 Descrivono i <b>mezzi ausiliari</b> appropriati per i diversi metodi di pulizia. (C2/2L)</p> <p>4.2.5 Descrivono la <b>pulizia e la cura a regola d'arte di locali e spazi</b> compreso il loro arredamento. (C2/4L)</p> <p>4.2.6 Spiegano l'impiego a regola d'arte, <b>ecologico ed efficiente di macchine</b>, apparecchiature, mezzi ausiliari e detergenti. (C2/6L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Svolgimento sistematico della preparazione e della pulizia di sale per seminari e spazi pubblici.</li> <li>• Punti di controllo nei locali prima di consegnarli agli ospiti.</li> <li>• Mezzi ausiliari scritti: elenco arrivi / partenze, elenco camere, bollettini di riparazione, liste di controllo per gli ospiti (lista minibar, lista della biancheria), istruzioni d'uso.</li> </ul>	
<p><b>Forma di lavoro (forma sociale):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Forma dialogica</li> <li>• Lavoro a gruppi</li> <li>• Lavoro individuale</li> </ul>	<p><b>Manuali d'insegnamento:</b></p> <p>WIGL</p> <p>Possibilità supplementari:</p> <p>DVD 1 a 10 «Floorcare Methods &amp; Systems»</p> <p>Sealed Air, Trainingscenter Münchwilen</p> <p>Esempi di materiali, macchine e apparecchiature</p>	<p><b>Metodo di verifica:</b></p> <p>Verifiche scritte</p> <p>Colloquio d'esame con l'aiuto di materiali dimostrativi, macchine e apparecchiature</p> <p>Documentazione d'apprendimento e delle prestazioni personale</p>

## Pianificare in modo efficiente

### Impiegata in comunicazione alberghiera AFC/Impiegato in comunicazione alberghiera AFC

Competenze operative del piano di formazione: 3.2 / 3.4

Numero di lezioni: 21

#### Situazione:

In vista dell'imminente stagione estiva l'albergo per famiglie «am See» ha ampliato l'offerta per bambini introducendo un parco avventura, diverse piscine e giochi d'acqua all'aperto. Per l'animazione si cerca una persona in grado di entusiasmare ospiti grandi e piccoli per il gioco, lo sport e il divertimento.

La responsabile del personale Anne Wagner ha incaricato l'impiegata in comunicazione alberghiera Silvia Lüscher di redigere un bando di concorso per un'animatrice conformemente alla descrizione della funzione e di sottoporre proposte per **piattaforme online** appropriate come canali di distribuzione.

Secondo la **descrizione della funzione**, i compiti dell'animatrice sono i seguenti: pianificazione, organizzazione e svolgimento di diversi programmi di sport e di gioco nonché manifestazioni ed eventi serali. L'animatrice dovrebbe disporre delle seguenti capacità e competenze: spiccata capacità comunicativa, conoscere più lingue (italiano, tedesco, e inglese), piacere di lavorare con i bambini, essere creativa e sportiva, capacità di lavorare in gruppo e di sopportare carichi di lavoro. Il rapporto d'impiego dura da giugno ad ottobre. L'albergo per famiglie offre un team forte, affiatato e cordiale, vitto e alloggio nonché una retribuzione adeguata. Silvia Lüscher completa il bando di concorso con le indicazioni concernenti i compiti, le capacità attese e tutto quanto offre e propone l'albergo. La candidatura online deve essere trasmessa tramite posta elettronica alla responsabile della personale signora Anne Wagner ([anne.wagner@hotelamsee.ch](mailto:anne.wagner@hotelamsee.ch)). Silvia Lüscher allestisce un elenco con gli indirizzi delle piattaforme online esaminate. Infine, presenta i risultati alla responsabile del personale.

Lara Bauer viene assunta come animatrice

Fra le numerose candidature viene scelta quella di Lara Bauer. È importante che Lara Bauer conosca al meglio sia l'albergo per famiglie con la sua offerta sia i dintorni con le numerose possibilità culturali e sportive; soltanto in questo modo sarà in grado di elaborare un programma interessante e variato di animazione per assistere e consigliare in modo ottimale gli ospiti durante la loro permanenza nell'albergo.

Silvia Lüscher è incaricata di allestire un **programma di accompagnamento** per introdurre la nuova collaboratrice durante i primi tre giorni. Il programma di accompagnamento indica chi e in quali orari è responsabile di Lara Bauer e quali settori dell'albergo imparerà a conoscere.

Per ciascuno dei tre giorni introduttivi Silvia Lüscher elabora un programma giornaliero. Si accerta quando e in quali orari sono disponibili le persone responsabili dei rispettivi settori per conoscere la nuova collaboratrice e presentare la propria attività. Pianificherà pure il tempo necessario per vivere personalmente le proposte tipiche dell'albergo: infatti, soltanto chi conosce le proposte è in grado anche di venderle in modo ottimale. Infine, Silvia Lüscher sottopone il programma elaborato alla responsabile del personale.

Inoltre, Silvia Lüscher, per incarico della responsabile del personale, prepara una **cartella informativa** per Lara Bauer comprendente l'offerta aggiornata dell'albergo e le numerose proposte culturali e sportive nei dintorni. L'impiegata in comunicazione alberghiera Silvia Lüscher è la persona di riferimento per Lara Bauer durante le tre giornate introduttive. Ogni mattina discutono insieme il programma della giornata e analizzano la giornata appena trascorsa.

<p><b>Domande guida:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A che cosa si deve prestare attenzione prima, durante e dopo l'introduzione di nuovi collaboratori?</li> <li>• Quali punti si devono prendere in considerazione durante l'organizzazione di un evento interno?</li> </ul>		
<p><b>Obiettivi di valutazione (livelli di complessità/numero di lezioni):</b></p>		<p><b>Contenuto didattico:</b></p>
<p>3.2.5 <b>Pianificano eventi interni.</b> Per esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• riunioni di quadri aziendali</li> <li>• gita annuale dei collaboratori (C3/5L)</li> </ul> <p>3.4.1 Descrivono gli <b>elementi basilari della gestione delle risorse umane HRM.</b> (C2/16L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pianificazione di eventi interni (p. es. riunioni di quadri)</li> <li>• Allestimento della pianificazione dello svolgimento dettagliato con liste di controllo per la preparazione, l'esecuzione e il riesame</li> <li>• Invito alle persone che partecipano all'evento</li> <li>• Introduzione alla gestione del personale</li> <li>• Pianificazione del personale</li> <li>• Acquisizione di personale (marketing del personale / metodi di selezione)</li> <li>• Impiego di personale (introduzione del personale e introduzione al lavoro del personale)</li> </ul>	
<p><b>Forma di lavoro (forma sociale):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plenum</li> <li>• Lavoro individuale</li> <li>• Lavoro di gruppo</li> </ul>	<p><b>Manuali d'insegnamento:</b> WIGL</p>	<p><b>Metodo di verifica:</b> Allestimento di una <b>lista di controllo</b> per l'organizzazione, lo svolgimento e il riesame di un evento interno.  Elaborazione di un <b>programma di accompagnamento</b> per una nuova collaboratrice p. es. nel settore dell'animazione.</p>

## Pietanze e bevande in funzione degli ospiti

### Impiegata in comunicazione alberghiera AFC/Impiegato in comunicazione alberghiera AFC

**Competenze operative del piano di formazione: 1.3 / 1.4 / 4.1 / 4.2**

**Numero di lezioni: 98**

#### **Situazione:**

Linda Müller lavora come impiegata in comunicazione alberghiera nel ristorante del suo albergo e per questa sera aspetta circa quaranta ospiti. Oltre agli ospiti anche la famiglia Schild ha prenotato un tavolo per la cena di questa sera. Il ristorante è molto noto come ristorante à la carte e propone pietanze stagionali e regionali. Linda Müller è addetta al servizio e quest'oggi lavora nel turno serale. Dopo aver analizzato la lista delle prenotazioni esegue la mise en place necessaria nel ristorante e nell'office.

Contemporaneamente Ralf Berger, apprendista cuoco del secondo anno di tirocinio, è in cucina e prepara il servizio serale. Utilizza e trasforma le più disparate derrate alimentari e crea un piatto per il menu del giorno. Prima della pausa Linda viene informata sul menu del giorno e prepara di conseguenza i vini da raccomandare. Verso le ore 18.30 arriva la famiglia Schild che Linda Müller accoglie e accompagna al tavolo. Dopo aver salutato gli ospiti, raccomanda la specialità del giorno e il vino da abbinare. In seguito, prende l'ordinazione, completa il coperto e registra l'ordinazione nel sistema di cassa. Effettua il servizio del pane e del vino, serve le diverse portate e provvede affinché la famiglia Schild sia ben servita e a proprio agio.

Allo stesso tempo, Ralf Berger e i suoi colleghi preparano diverse pietanze e le dispongono sui piatti o sui vassoi. Durante i lavori in cucina, nella dispensa e nelle celle frigorifere rispettano sia le prescrizioni in materia d'igiene sia l'ordinanza sulle derrate alimentari e gli oggetti d'uso (ODerr).

Dopo il dolce e il caffè, la famiglia Schild chiede la fattura della cena e paga. Infine, Linda Müller accompagna la famiglia Schild alla porta e la congeda.

#### **Domande guida:**

- Come si possono definire le diverse bevande e quali bevande si abbinano a quali piatti o pietanze?
- Come si possono descrivere le diverse derrate alimentari e come si possono preparare?
- Quali principi nutrizionali devono essere applicati per la salute umana e quali conseguenze possono avere le intolleranze e le allergie sulla salute?
- Come viene attuata correttamente la mise en place e quali sono le regole del servizio che si devono applicare?
- In che modo si può garantire un'accettazione, un immagazzinamento e una gestione a regola d'arte e sostenibili della merce?
- Quali requisiti e standard di qualità relativi all'igiene sono richiesti nel campo delle derrate alimentari e in che modo sono soddisfatti?

Obiettivi di valutazione (livelli di complessità/numero di lezioni):	Contenuto didattico:
<p>1.3.1 Descrivono i seguenti <b>gruppi di bevande</b> e i rispettivi prodotti tipici. Per esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aperitivi</li> <li>• softdrink, bevande analcooliche</li> <li>• birre</li> <li>• vini</li> <li>• caffè / cacao / tè</li> <li>• digestivi, superalcolici</li> </ul> <p>(C2/32L)</p> <p>1.3.2 Descrivono le <b>caratteristiche</b> dei seguenti <b>gruppi di derrate alimentari</b> e i rispettivi prodotti tipici. Per esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• alimenti animali, alimenti di origine animale</li> <li>• alimenti vegetali</li> <li>• livelli di convenienze</li> </ul> <p>(C2/16L)</p> <p>1.3.4 In base alle caratteristiche e alle peculiarità delle derrate alimentari, determinano i <b>metodi di cottura</b> appropriati e la rispettiva temperatura ideale. (C4/4L)</p> <p>1.3.5 Spiegano i <b>principi nutrizionali</b> e le forme di alimentazione. (C2/4L)</p> <p>1.3.6 Illustrano i principi nutrizionali e le forme di alimentazione per una <b>sana alimentazione e la salute umana</b>. (C2/4L)</p> <p>1.3.7 Descrivono <b>possibili effetti e conseguenze delle più frequenti intolleranze e sostanze allergeniche</b>. (C2/4L)</p> <p>1.4.1 Spiegano la <b>mise en place</b> eseguita a regola d'arte per l'offerta di bevande e pietanze. (C2/8L)</p> <p>1.4.3 Descrivono le <b>regole fondamentali del servizio</b>. (C2/8L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gruppi di bevande: caffè / tè, softdrink, aperitivo / cocktail, birra, vino, digestivi e superalcolici nelle zone origine, produzione (tenore alcolico), abbinamento armonico delle pietanze, preparazione e miscita (bicchieri, quantità, temperatura ecc.) e la protezione dei giovani.</li> <li>• Caratteristiche dei gruppi di derrate alimentari: alimenti animali, alimenti di origine animale, alimenti a base vegetale, livelli o gradi di convenienze e rispettivi prodotti tipici.</li> <li>• Metodi di cottura: affogare, sbianchire, bollire, friggere, saltare, arrostitire, grigliare e gratinare, nonché metodi di cottura che salvaguardano le derrate alimentari, coma cuocere a bassa temperatura oppure procedura sottovuoto. Suddividere in base alla loro preparazione (tecnica del calore umido, tecnica del calore secco) e scegliere pentole e casseruole appropriate.</li> <li>• Obiettivi di cottura e obiettivi legati al sapore durante la preparazione di derrate alimentari (precuocere, ammorbidire, intenerire una derrata alimentare, sapore amaro causato dalla sostanza di rosolatura).</li> <li>• Requisiti richiesti a una sana alimentazione (piramide alimentare). Importanza dei diversi principi.</li> <li>• Sostanze nutritive: in particolare carboidrati, grassi e proteine. Metabolismo: concetto e processo descritto a grandi linee.</li> <li>• Metabolismo: concetto e processo in termini generali. Conseguenze di un metabolismo non equilibrato.</li> <li>• Diverse forme di alimentazione praticate in Svizzera. Differenze e tendenze nel campo della salute e dell'alimentazione nelle culture straniere.</li> <li>• Differenza fra allergia alimentare e intolleranza alimentare. Termine allergia alimentare (ai pesci e ai conchiliacei, ai cereali, alle noci, alle arachidi e ai semi) e termine intolleranza alimentare: (lattosio, fruttosio, glutine, istamina, ecc.). Conseguenze ed effetti di allergie e intolleranze sul lavoro quotidiano. Requisiti richiesti per proteggere gli ospiti coinvolti.</li> </ul>

<p>4.1.1 Descrivono i <b>requisiti richiesti e gli standard di qualità</b> per l'immagazzinamento dei diversi gruppi di merce. (C2/1L)</p> <p>4.1.2 Spiegano l'<b>accettazione, l'immagazzinamento e la gestione</b> a regola d'arte dei diversi gruppi di merce. (C2/1L)</p> <p>4.1.4 Descrivono la <b>gestione sostenibile</b> dei diversi gruppi di merce. Per esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• food waste (riduzione dello spreco alimentare)</li> <li>• controlli delle scorte</li> </ul> <p>(C2/2L)</p> <p>4.2.7 Descrivono i <b>principi HACCP</b>. (C2/8L)</p> <p>4.2.8 Descrivono le principali disposizioni contenute <b>nell'ordinanza sulle derrate alimentari e gli oggetti d'uso</b> (ODerr). (C2/6L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en place.</li> <li>• Regole fondamentali e tecniche del servizio di pietanze e bevande.</li> <li>• Criteri legali e aziendali (sicurezza, igiene, ordine, temperatura, umidità, pulizia) per un corretto immagazzinamento di derrate alimentari e di articoli non-food.</li> <li>• Accettazione, immagazzinamento e gestione a regola d'arte di derrate alimentari (spiegare tre punti di critici di controllo per ciascuna operazione) e articoli non-food. Confronto fra ordinazione e bollettino di consegna, principio FIFO (gestione del magazzino).</li> <li>• Gestione di scorte di derrate alimentari e articoli non-food: processi interni ed esterni di ordinazione, schedario di magazzino, inventario, liste di controllo, smaltimento economico ed ecocompatibile.</li> <li>• Concetti di HACCP e BPF / BPP. I quattro vantaggi del programma HACCP. Struttura di un programma HACCP. Cinque possibili conseguenze o effetti di carenze igieniche e conseguenze derivanti. I quattro principali gruppi della microbiologia. Condizioni per la proliferazione di microorganismi.</li> <li>• I tre principali campi d'applicazione dell'ODerr e dell'ordinanza sui requisiti igienici (ORI) e loro importanza per l'ospite. Struttura della legislazione sulle derrate alimentari (ODerr). Ordinanza sui requisiti igienici (ORI). Concetti legati all'igiene (p. es. contaminazione diretta e indiretta). Vigilanza sulle derrate alimentari: sette prescrizioni relative all'igiene personale in vigore nella vostra azienda. cinque sintomi di malattia che siete obbligati a segnalare al vostro superiore responsabile. Dieci attività dopo le quali dovete lavarvi le mani. Conseguenze e misure per situazioni rappresentate (p. es. utilizzo del WC).</li> </ul>	
<p><b>Forma di lavoro (forma sociale):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plenum</li> <li>• Lavoro di gruppo</li> <li>• Lavoro a coppie</li> <li>• Lavoro individuale</li> </ul>	<p><b>Manuali d'insegnamento:</b> WIGL</p>	<p><b>Metodo di verifica:</b> Verifica orale / scritta con orientamento verso le competenze</p>

## Seconda lingua nazionale

### Impiegata in comunicazione alberghiera AFC/Impiegato in comunicazione alberghiera AFC

**Competenze operative del piano di formazione: 1.6 / 3.6**

**Numero di lezioni: 60**

**Situazione:**

Carin Bruni è in formazione come impiegata in comunicazione alberghiera e stamattina lavora nell'office dell'albergo. Riceve una telefonata dalla signora Suter di Lucerna, che parla solamente tedesco. La signora Suter e suo marito hanno appena prenotato una camera doppia per il fine settimana e vorrebbero una camera supplementare per una coppia di amici che vorrebbero unirsi a loro. Carin Bruni vede che c'è ancora una camera doppia libera e prende nota dei dati per la prenotazione.

In seguito, Carin Bruni sbriga la posta dell'albergo: vi trova una lettera della signora Bucher, della ditta Gebrüder Keller AG, che vuole prenotare la sala per un seminario. Carin Bruni nota che per la data richiesta è ancora libera una sala. Tuttavia, la sala è troppo grande per il gruppo preannunciato dalla signora Bucher, mentre le altre sale più piccole sono già occupate. Carin Bruni redige un'offerta in tedesco all'attenzione della signora Bucher.

Verso mezzogiorno Carin Bruni accoglie quattro ospiti della Svizzera tedesca alla réception che hanno prenotato due camere doppie tramite la piattaforma in Internet. Al momento di effettuare il check-in Carin si accorge che una delle due camere doppie è già occupata per un'altra prenotazione. Carin Bruni si scusa in tedesco. Siccome l'albergo è al completo, Carin Bruni propone agli ospiti di prenotare due camere presso un altro albergo del posto. Gli ospiti accettano questa possibilità. Carin chiede nuovamente scusa agli ospiti per il disguido e li prega di attendere nel ristorante dell'albergo. Dopo varie telefonate, Carin Bruni trova un'offerta che sottopone all'attenzione dei quattro ospiti.

Dopo il pranzo, una coppia dalla Germania si informa su attività, escursioni e visite nei dintorni. Carin Bruni raccomanda loro un castello del 17° secolo in cui c'è un ampio giardino con un apprezzato bar. Inoltre, il castello ospita una collezione di quadri del periodo fra il 1600 e il 1900. Carin propone pure un'escursione nei dintorni con una carrozza trainata da cavalli. Gli ospiti optano per l'escursione in carrozza e Catherine spiega loro l'esatto percorso. Gli ospiti sanno che nell'albergo c'è un'area termale che vorrebbero visitare in seguito e vogliono sapere come arrivarci. Carin Bruni spiega il percorso alla coppia. Carin è orgogliosa di aver fatto tutto questo in tedesco.

L'albergo in cui Carin Bruni lavora come impiegata in comunicazione alberghiera intende rivolgersi, con un'azione promozionale, a ospiti provenienti dalla Svizzera tedesca. Per questo motivo il superiore responsabile di Carin vuole preparare una lettera pubblicitaria da inviare ai diversi mezzi di comunicazione. Invita Carin Bruni a sviluppare un testo in tedesco in cui si descrivono i pregi dell'azienda alberghiera (posizione, camere, zona circostante ecc.).

<p><b>Domande guida:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Come si saluta un ospite?</li> <li>• Quali sono le forme di comunicazione e la loro applicazione nella consulenza di ospiti di tutti i gruppi di età?</li> <li>• Quali tecniche di porre le domande sono applicate nella comunicazione con l'ospite?</li> <li>• Come è la procedura da seguire in caso di reclamo da parte di un ospite e a che cosa devo prestare attenzione quando fornisco un feedback?</li> <li>• Quali forme di testo si devono utilizzare nell'allestimento dei diversi mezzi di comunicazione?</li> </ul>	
<p><b>Obiettivi di valutazione (livelli di complessità/numero di lezioni):</b></p>	<p><b>Contenuto didattico:</b></p>
<p>1.6.1 Applicano le principali convenzioni di cortesia nella seconda lingua nazionale. (C3/6L)</p> <p>1.6.2 <b>Svolgono colloqui</b> e comprendono <b>documenti audio autentici</b> nella seconda lingua nazionale e ne riferiscono i contenuti (generalmente, dettagliati) sia nella prima lingua nazionale sia nella seconda lingua nazionale. (C3/6L)</p> <p>1.6.3 Comprendono i principali <b>contenuti di testi</b> redatti nella seconda lingua nazionale e sono in grado di riferirli. (C3/6L)</p> <p>1.6.4 Comprendono il <b>contenuto di colloqui</b> e ne trasmettono oralmente il senso nella seconda lingua nazionale. (C3/6L)</p> <p>1.6.5 Durante i colloqui nella seconda lingua nazionale utilizzano i <b>termini specifici della professione e la morfologia di base</b>. (C3/6L)</p> <p>1.6.6 Durante il <b>colloquio</b> nella seconda lingua nazionale utilizzano le proprie conoscenze di <b>prodotti e servizi dell'azienda</b> in funzione dell'interlocutore e con finalità promozionali. (C3/6L)</p> <p>3.6.1 Allestiscono nella seconda lingua nazionale <b>semplici testi orientati alla pratica professionale</b>. (C3/16L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accettare prenotazioni e svolgere un semplice check-in.</li> <li>• Distinguere fra lingua informale e lingua formale scritta e orale.</li> <li>• Allestire documenti come rapporti, lettere commerciali, testi pubblicitari, lettere di ricevuta, traduzioni, richieste e offerte con attenzione alle tematiche grammaticali.</li> <li>• Lavorare su testi e applicare diverse forme di trattamento testi.</li> <li>• Tradurre offerte o proposte dell'azienda.</li> <li>• Tradurre nella seconda lingua nazionale (tedesco) testi rielaborati.</li> <li>• Condurre colloqui telefonici in tedesco e riprodurre il contenuto nella propria lingua.</li> <li>• Pianificare colloqui di consulenza.</li> <li>• Consigliare gli ospiti sulle prestazioni dell'albergo.</li> <li>• Allestire presentazioni e volantini su eventi.</li> <li>• Esercitare il vocabolario di base nei colloqui e nei giochi di ruolo.</li> </ul>

<p>3.6.2 <b>Redigono</b> nella seconda lingua nazionale <b>semplici testi</b> concernenti l'ambito lavorativo (p. es. comunicazioni, e-mail, lettere di carattere formale) tenendo conto dell'ortografia, della forma e della corretta morfosintassi. (C3/4L)</p> <p>3.6.3 <b>Riproducono</b> dalla prima alla seconda lingua nazionale <b>il senso di semplici testi</b> concernenti l'ambito lavorativo. (C3/4L)</p>		
<p><b>Forma di lavoro (forma sociale):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plenum</li> <li>• Lavoro di gruppo</li> <li>• Lavoro a coppie</li> <li>• Lavoro individuale</li> </ul>	<p><b>Manuali d'insegnamento:</b>          In base alle raccomandazioni e al livello della sede scolastica</p>	<p><b>Metodo di verifica:</b>          Test orali / scritti per verificare le competenze          Giochi di ruolo ai livelli C1, C2, C3  <i>Osservazione: nelle lingue straniere i campi di competenze operative 1 e 3 sono combinati.</i>  <i>Tenerne conto al momento di assegnare la nota.</i></p>