

Profilo delle esigenze richieste e assortimento minimo per aziende formatrici

Impiegata/impiegato in comunicazione alberghiera AFC

L'azienda formatrice

- Copre tutti gli ambiti lavorativi (possibilità di formare reti di aziende formatrici). Ideale per grandi aziende alberghiere da 3 a 5 stelle.
 - Designa la formatrice o il formatore (responsabile della formazione), che deve ottemperare alle richieste di base rivolte a formatrici e formatori ai sensi dell'art. 10 dell'Ordinanza sulla formazione professionale. La persona responsabile della formazione funge da interlocutrice/interlocutore all'esterno e coordinatrice/coordinatore all'interno e assiste le persone in formazione durante l'intero periodo formativo.
 - Designa per ogni reparto un collaboratore o collaboratrice che, conformemente all'art. 11 dell'Ordinanza sulla formazione professionale, dev'essere titolare di un AFC o di una qualifica professionale equivalente (professione del ramo alberghiero o della ristorazione o di un AFC e tre anni d'esperienza).
 - Si avvale di personale che sa comunicare efficacemente in una seconda lingua nazionale e in inglese.
-

Aspetti importanti concernenti i vari ambiti d'attività:

Ristorazione

Profilo delle esigenze:

Un'azienda formatrice dispone di un ristorante frequentato dalla clientela del luogo e straniera a cui è in grado di proporre una ricca gamma di piatti e bevande.

La ristorazione dovrebbe essere gestita da professionisti diplomati, capaci di impartire le competenze professionali richieste a un'impiegata o un impiegato in comunicazione alberghiera AFC, tra cui ad esempio la mise en place, l'allestimento delle tavole, l'accoglienza e l'assistenza clienti.

Assortimento minimo risp. equipaggiamento minimo:

- Carta delle pietanze con un'offerta variata, fresca e adatta all'azienda.
- Carta delle bevande con un'offerta variata di bevande (aperitivi, softdrink, birre, vini, caffè / cacao / tè).
- Buffet per bevande con sufficiente spazio per i lavori di mise en place.
- Assortimento appropriato di stoviglie, posate, bicchieri e materiale decorativo.
- Processo di servizio che consente le regole, le tecniche nonché le diverse forme di servizio nel senso di un'assistenza agli ospiti appropriata e improntata alla cortesia.

Cucina

Profilo delle esigenze:

La formazione dell'impiegata/o in comunicazione alberghiera AFC prevede l'insegnamento di alcune basi, come ad esempio conoscenze nell'ambito dei prodotti alimentari, la preparazione di semplici piatti o la messa in pratica delle prescrizioni legali applicabili alle derrate alimentari. La formazione prevede anche l'apprendimento di processi moderni nei vari ambiti della cucina (approvvigionamento, stoccaggio, produzione, smaltimento dei rifiuti alimentari). Non sussistono esigenze specifiche riguardo all'infrastruttura o all'offerta gastronomica.

Ma anche qui prevale questa regola: il servizio culinario deve essere gestito da cuochi diplomati o professionisti che vantano una lunga esperienza professionale. Un fattore indispensabile per garantire la trasmissione delle conoscenze e il conseguimento degli obiettivi di valutazione.

Assortimento minimo risp. equipaggiamento minimo:

- Locali di deposito / magazzino, produzione, smaltimento e celle frigorifere che consentono la conservazione e lo smaltimento di derrate alimentari tenendo conto del programma interno di autocontrollo (HACCP).
- È importante poter disporre soprattutto di sufficienti superfici di lavoro e d'appoggio che permettono la preparazione, l'apprestamento e l'ulteriore trattamento di piatti e pietanze piuttosto semplici.
- Apparecchiature e macchinari appropriati.

Economia domestica

Profilo delle esigenze:

Nel settore dell'economia domestica le persone in formazione familiarizzano con semplici compiti di base connessi alla pulizia concernenti tutti i settori dell'albergo e della ristorazione. Detti compiti comprendono ad esempio la pulizia di una camera in vista dell'arrivo, soggiorno e partenza degli ospiti. La formazione pratica permette anche l'apprendimento del concetto HACCP o la gestione delle scorte negli ambiti alimentare e non alimentare.

Per assicurare una formazione competente e qualitativa dei principi summenzionati nel settore dell'economia domestica lavorano soprattutto impiegati e addetti d'albergo, che beneficiano di lunghi anni d'esperienza.

Assortimento minimo risp. equipaggiamento minimo:

- Camere degli ospiti e spazi comuni.
- Macchine, apparecchi e utensili di pulizia che consentono di pulire e conservare il valore con competenza e professionalità in tutto il settore alberghiero e della ristorazione.
- Sufficienti possibilità di conservazione separata di derrate alimentari, prodotti non food e materiali di pulizia.
- Se nel settore economia domestica ci sono settori parziali affidati a terzi (outsourcing), è necessario assicurare in altro modo la conciliazione degli obiettivi di valutazione che ne derivano (p. es. direttamente con la ditta esecutrice).

Reception/ ufficio

Profilo delle esigenze

L'azienda formatrice dispone idealmente di un front office e di un back office, dove viene elaborata e diffusa – attraverso i vari canali di comunicazione – la corrispondenza nelle varie lingue, le offerte dell'albergo, le prestazioni di servizio o l'accoglienza e l'assistenza dei clienti. Semplici compiti di contabilità e la gestione delle risorse umane fanno altresì parte delle competenze richieste a un'impiegata o impiegato in comunicazione alberghiera AFC. Una delle mansioni centrali, conformemente alla denominazione della qualifica professionale, è la comunicazione con i clienti, ad esempio in occasione del check-in/check-out, al telefono, per mail o attraverso le reti sociali o i portali di valutazione.

L'insegnamento dei compiti sopraindicati, di cui certi in lingue straniere, esigono collaboratori qualificati che vantano un ottimo know-how. La formazione va quindi affidata a professionisti qualificati e competenti (ad esempio chef de reception, direttore amministrativo, assistente di direzione, albergatore).

Assortimento minimo risp. equipaggiamento minimo:

- Front office nonché spazi per ufficio e amministrazione.
- Diversi canali di comunicazione e supporti d'informazione (p. es. mezzi di stampa, strumenti mediatici digitali ecc.).
- Programmi informatici (software) per:
 - a. Check-in / Check-out
 - b. Rilevamento di dati, informazioni e prestazioni (ospiti, partner, collaboratori)
 - c. Programmi di statistica (p. es. per rilevare indici come occupazione delle camere, prezzi medi, reddito generato per camera disponibile e / o diverse posizioni della cifra d'affari)
 - d. Programmi di trattamento testi, calcolazione, presentazione, grafica ed elaborazione di mail
- Arredamenti / apparecchiature di supporto per fornire prestazioni come una contabilità semplice, una pianificazione dell'offerta oppure lo svolgimento di lavori ricorrenti nel settore delle risorse umane.
- Impiego di reti sociali nonché di portali e piattaforme per la valutazione.
- Strumenti per rilevare la soddisfazione di ospiti e partner (p. es. tramite valutazioni).

Tutti i punti menzionati devono poter essere coperti internamente: un outsourcing non è ammesso.

Lingue/ presentazione

È indispensabile avvalersi di formatori che padroneggiano una seconda lingua nazionale e/o l'inglese e che siano capaci di comunicare e di istruire in dette lingue, questo perlomeno nella reception e in ufficio. L'azienda formatrice deve inoltre essere organizzata in modo che nella quotidianità lavorativa siano rispettate le convenzioni di cortesia.

Devono essere a disposizione documenti redatti nella seconda lingua nazionale o in inglese (per esempio le carte delle pietanze o i modelli di conferma). Se la seconda lingua nazionale non è applicata in modo attivo nell'azienda di formazione, è assolutamente necessario trasferire le persone in formazione, nel secondo e nel terzo anno di tirocinio, in un'azienda alberghiera adeguata nella rispettiva regione linguistica (soggiorno linguistico).

Autorizzazione a formare

Le autorizzazioni a formare sono rilasciate ufficialmente dai cantoni a partire dal 1° gennaio 2017. Singoli cantoni accettano già ora le richieste: annunciatevi presso la rispettiva persona di contatto. I reparti dell'albergo (per esempio cucina) per i quali è già stata rilasciata un'autorizzazione a formare non devono più essere esaminati dai cantoni.