Programma quadro d'insegnamento

per l'ordinanza sulla formazione professionale di base di impiegata in comunicazione AFC / impiegato di comunicazione alberghiera AFC.

1 Introduzione

Il presente programma quadro d'insegnamento si basa sull'ordinanza per la formazione professionale di base di impiegata in comunicazione alberghiera AFC / impiegato in comunicazione alberghiera AFC e sul relativo piano di formazione del 11 ottobre 2016. Il programma quadro d'insegnamento serve per allestire un programma d'insegnamento interno della scuola (programma d'istituto) che tenga conto delle attuali condizioni quadro professionali, personali e organizzative della scuola professionale.

Gli obiettivi di valutazione del piano di formazione sono vincolanti per quanto concerne i livelli tassonomici e sono valutati durante la procedura di qualificazione. Anche la griglia delle lezioni stabilita nel piano di formazione è vincolante.

Insegnamento	1° anno di tirocinio		2° anno di tirocinio		3° anno di tirocinio		Totale
	1° semestre	2° semestre	3° semestre	4° semestre	5° semestre	6° semestre	
Campi di competenze operative (=CCO)							
Consulenza e assistenza agli ospiti e ai partner (CCO1)	102	96	74	72	52	24	420
Ideazione e organizzazione di misure di marketing e cooperazioni (CCO2)	48	34	32	33	26	20	193
Organizzazione e applicazione di processi amministrativi (CCO3)	71	117	84	81	26	28	407
Garanzia della sostenibilità e degli obiettivi di qualità (CCO4)	44	18	0	4	0	34	100
Totale Lezioni	265	265	190	190	104	106	1120

Testi didattici raccomandati

- Documentazione per le conoscenze professionali (classificatore) compresa WIGLpedia (piattaforma d'apprendimento) (Casa editrice Wigl Sagl)
- Mezzo didattico per la lingua straniera conformemente al programma d'insegnamento o secondo quanto definito dalla scuola professionale.

1. Semestre

Campi di competenze	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
Competenze operative professionali	<p>1.1.2 Le basi della comunicazione (K2)</p> <p>1.1.3 Le caratteristiche dei colloqui di consulenza, vendita, feedback e dei colloqui concernenti reclami (K2)</p> <p>1.1.6 Fattori (K2)</p> <p>1.1.7 Caratteristiche un'albergatrice / un albergatore (K2)</p> <p>1.3.2 Caratteristiche gruppi di derrate alimentari (K2)</p> <p>1.3.4 Metodi di cottura (K4)</p> <p>1.3.5 Principi nutrizionali (K2)</p> <p>1.3.6 Sana alimentazione e la salute umana (K2)</p> <p>1.3.7 Possibili effetti e conseguenze delle più frequenti intolleranze e sostanze allergeniche (K2)</p> <p>1.4.3 Regole fondamentali del servizio (K2)</p> <p>1.5.1 Colloquio concernente un reclamo (K2)</p> <p>1.5.4 Feedback positivo (K2)</p> <p>1.5.5 Un feedback positivo e un feedback negativo degli ospiti (K2)</p> <p>1.6.1 Convenzioni di cortesia (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>1.6.2 Svolgono colloqui e documenti audio autentici (seconda lingua nazionale) (K3)</p>	<p>2.2.1 Testi, immagini e grafici (K3)</p>	<p>3.1.4 Registrano dati e informazioni (K3)</p> <p>3.1.5 Gestiscono dati e informazioni (K3)</p> <p>3.2.7 Posta in entrata e in uscita (K2)</p> <p>3.3.1 Tengono una semplice contabilità a partita doppia (K3)</p> <p>3.6.1 Semplici testi orientati alla pratica professionale (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>3.6.2 Redigono semplici testi (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>3.6.3 Riproducono il senso di semplici testi (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>3.7.1 Semplici testi orientati alla pratica professionale (inglese) (K3)</p> <p>3.7.2 Redigono semplici testi (inglese) (K3)</p> <p>3.7.3 Riproducono il senso di semplici testi (inglese) (K3)</p>	<p>4.1.1 Requisiti richiesti e gli standard di qualità (K2)</p> <p>4.1.2 L'accettazione, l'immagazzinamento e la gestione (K2)</p> <p>4.1.4 Gestione sostenibile (K2)</p> <p>4.2.1 Obiettivi e l'importanza della conservazione del valore (K2)</p> <p>4.2.2 Metodi di pulizia (K2)</p> <p>4.2.3 Mezzi ausiliari (K2)</p> <p>4.2.5 Pulizia e la cura a regola d'arte di locali e spazi (K2)</p> <p>4.2.7 I principi HACCP (K2)</p> <p>4.2.8 Nell'ordinanza sulle derrate alimentari e gli oggetti d'uso (K2)</p> <p>4.3.1 Tutelare la propria salute (K2)</p> <p>4.3.7 Raccomandazioni del ramo professionale in materia di protezione antincendio (K2)</p> <p>4.3.8 Pericoli e le possibili cause di incendi (K2)</p> <p>4.3.9 Misure in caso di incendi di vario tipo (K2)</p>

<p>1.6.3 Contenuti di testi (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>1.6.4 Contenuto di colloqui (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>1.6.5 Termini specifici della professione e la morfosintassi di base (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>1.6.6 Colloquio, prodotti e servizi dell'azienda (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>1.7.1 Convenzioni di cortesia (inglese) (K3)</p> <p>1.7.2 Svolgono colloqui e documenti audio autentici (inglese) (K3)</p> <p>1.7.3 Contenuti di testi (inglese) (K3)</p> <p>1.7.4 Contenuto di colloqui (inglese) (K3)</p> <p>1.7.5 Termini specifici della professione e la morfosintassi di base (inglese) (K3)</p> <p>1.7.6 Colloquio, prodotti e servizi dell'azienda (inglese) (K3)</p>			
---	--	--	--

2. Semestre

Campi di competenza	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
Competenze operative professionali	<p>1.1.1 Le peculiarità e le abitudini specifiche dei Paesi (K2)</p> <p>1.2.1 L'organizzazione strutturale (K2)</p> <p>1.2.4 Processi aziendali (K2)</p> <p>1.2.5 Punti di collegamento (K2)</p> <p>1.3.1 Gruppi di bevande (K2)</p> <p>1.4.1 Mise en place (K2)</p> <p>1.5.6 Piattaforme di valutazione (K2)</p> <p>1.6.1 Convenzioni di cortesia (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>1.6.2 Svolgono colloqui e documenti audio autentici (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>1.6.3 Contenuti di testi (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>1.6.4 Contenuto di colloqui (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>1.6.5 Termini specifici della professione e la morfosintassi di base (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>1.6.6 Colloquio, prodotti e servizi dell'azienda (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>1.7.1 Convenzioni di cortesia (inglese) (K3)</p> <p>1.7.2 Svolgono colloqui e documenti audio autentici</p>	<p>2.2.2 Lucidi e presentazioni (K3)</p> <p>2.2.5 Supporti d'informazione (K3)</p>	<p>3.1.1 Casi giuridici (K3)</p> <p>3.1.2 Diritti e doveri (K2)</p> <p>3.1.8 Protezione e la sicurezza dei dati (K3)</p> <p>3.2.3 Redigono documenti interni ed esterni (K3)</p> <p>3.2.5 Pianificano eventi interni (K3)</p> <p>3.2.8 Apparecchiature tecniche nel settore alberghiero (K3)</p> <p>3.3.3 L'imposta sul valore aggiunto (IVA) (K3)</p> <p>3.3.7 Calcolazione di offerte o proposte (K4)</p> <p>3.3.8 Break-even point (K4)</p> <p>3.4.1 Elementi basilari della gestione delle risorse umane (HRM) (K2)</p> <p>3.5.1 Indici e possibilità per influenzarli (K2)</p> <p>3.5.2 Calcolano diversi indici (K3)</p> <p>3.5.3 Interpretano gli indici (K4)</p> <p>3.6.1 Semplici testi orientati alla pratica professionale (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>3.6.2 Redigono semplici testi (seconda lingua nazionale) (K3)</p>	<p>4.2.6 Ecologico ed efficiente di macchine (K2)</p> <p>4.3.2 Misure prevenire (K2)</p> <p>4.3.6 Rifiuti e sostanze nocive (K2)</p> <p>4.3.10 Esempi pratici di cleantech (K2)</p>

	<p>(inglese) (K3)</p> <p>1.7.3 Contenuti di testi (inglese) (K3)</p> <p>1.7.4 Contenuto di colloqui (inglese) (K3)</p> <p>1.7.5 Termini specifici della professione e la morfosintassi di base (inglese) (K3)</p> <p>1.7.6 Colloquio, prodotti e servizi dell'azienda (inglese) (K3)</p>		<p>3.6.3 Riproducono il senso di semplici testi (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>3.7.1 Semplici testi orientati alla pratica professionale (inglese) (K3)</p> <p>3.7.2 Redigono semplici testi (inglese) (K3)</p> <p>3.7.3 Riproducono il senso di semplici testi (inglese) (K3)</p>	
--	--	--	--	--

3. Semestre

Campi di competenze	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
Competenze operative professionali	<p>1.1.3 Le caratteristiche dei colloqui di consulenza, vendita, feedback e dei colloqui concernenti reclami (K2)</p> <p>1.1.7 Caratteristiche un'albergatrice / un albergatore (K2)</p> <p>1.2.1 L'organizzazione strutturale (K2)</p> <p>1.2.2 Diverse forme di organigramma (K3)</p> <p>1.2.6 Gli obiettivi, il contenuto e l'impiego (K2)</p> <p>1.4.4 Check-in (K2)</p> <p>1.4.5 Check-out (K2)</p> <p>1.4.11 L'importanza dell'ambiente (K2)</p> <p>1.4.12 Le possibilità d'impiego dell'ambiente e gli effetti auspicati (K2)</p> <p>1.4.13 Possibilità per creare e organizzare un ambiente (K2)</p> <p>1.6.1 Convenzioni di cortesia (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>1.6.2 Svolgono colloqui e documenti audio autentici (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>1.6.3 Contenuti di testi (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>1.6.4 Contenuto di colloqui (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>1.6.5 Termini specifici della professione e la morfosintassi di base</p>	<p>2.1.1 I bisogni e le preferenze di valori per segmenti di ospiti (K2)</p> <p>2.1.4 Offerta (K2)</p> <p>2.1.5 Confrontano offerte (K4)</p> <p>2.2.1 Testi, immagini e grafici (K3)</p>	<p>3.1.3 Materiale d'ufficio (K2)</p> <p>3.1.7 Mettono a disposizione dei reparti i dati (K3)</p> <p>3.1.9 Fasi del processo amministrativo (K3)</p> <p>3.2.2 Documenti interni ed esterni (K3)</p> <p>3.2.8 Apparecchiature tecniche nel settore alberghiero (K3)</p> <p>3.3.2 Allestiscono una semplice contabilità a partita doppia (K3)</p> <p>3.4.1 Elementi basilari della gestione delle risorse umane (HRM) (K2)</p> <p>3.5.2 Calcolano diversi indici (K3)</p> <p>3.5.3 Interpretano gli indici (K4)</p> <p>3.5.4 Misure volte a migliorare gli indici dell'azienda (K5)</p> <p>3.6.1 Semplici testi orientati alla pratica professionale (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>3.6.2 Redigono semplici testi (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>3.6.3 Riproducono il senso di semplici testi (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>3.7.1 Semplici testi orientati alla pratica professionale (inglese) (K3)</p> <p>3.7.2 Redigono semplici testi</p>	

	<p>(seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>1.6.6 Colloquio, prodotti e servizi dell'azienda (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>1.7.1 Convenzioni di cortesia (inglese) (K3)</p> <p>1.7.2 Svolgono colloqui e documenti audio autentici (inglese) (K3)</p> <p>1.7.3 Contenuti di testi (inglese) (K3)</p> <p>1.7.4 Contenuto di colloqui (inglese) (K3)</p> <p>1.7.5 Termini specifici della professione e la morfosintassi di base (inglese) (K3)</p> <p>1.7.6 Colloquio, prodotti e servizi dell'azienda (inglese) (K3)</p>		<p>(inglese) (K3)</p> <p>3.7.3 Riproducono il senso di semplici testi (inglese) (K3) (anglais) (K3)</p>	
--	--	--	--	--

4. Semestre

Campi di competenze	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
Competenze operative professionali	<p>1.2.3 Profili di requisiti per funzioni o posti di lavoro (K2)</p> <p>1.2.7 Pianificazioni (K2)</p> <p>1.4.6 Fasi del colloquio di consulenza e vendita (K2)</p> <p>1.4.7 Offerte o proposte dell'azienda (K2)</p> <p>1.5.2 Situazioni di colloquio (K4)</p> <p>1.5.3 Misure e provvedimenti (K4)</p> <p>1.5.6 Piattaforme di valutazione (K2)</p> <p>1.6.1 Convenzioni di cortesia (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>1.6.2 Svolgono colloqui e documenti audio autentici (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>1.6.3 Contenuti di testi (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>1.6.4 Contenuto di colloqui (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>1.6.5 Termini specifici della professione e la morfosintassi di base (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>1.6.6 Colloquio, prodotti e servizi dell'azienda (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>1.7.1 Convenzioni di cortesia (inglese) (K3)</p>	<p>2.1.2 Tendenze (K6)</p> <p>2.1.3 Prodotti per offerte o proposte selezionate (K5)</p> <p>2.2.3 Diritti di usufrutto delle fonti (K3)</p> <p>2.2.4 Forme e gruppi target per supporti d'informazione (K2)</p> <p>2.2.5 Supporti d'informazione (K3)</p> <p>2.3.1 Strumento soddisfazione degli ospiti (K3)</p>	<p>3.1.4 Registrano dati e informazioni (K3)</p> <p>3.1.5 Gestiscono dati e informazioni (K3)</p> <p>3.1.6 Sistemi di sicurezza dei dati (K3)</p> <p>3.2.1 Richieste presentate da ospiti e partner (K2)</p> <p>3.2.3 Redigono documenti interni ed esterni (K3)</p> <p>3.2.4 Sistemi di archiviazione (K3)</p> <p>3.2.5 Pianificano eventi interni (K3)</p> <p>3.3.7 Calcolazione di offerte o proposte (K4)</p> <p>3.3.8 Break-even point (K4)</p> <p>3.6.1 Semplici testi orientati alla pratica professionale (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>3.6.2 Redigono semplici testi (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>3.6.3 Riproducono il senso di semplici testi (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>3.7.1 Semplici testi orientati alla pratica professionale (inglese) (K3)</p> <p>3.7.2 Redigono semplici testi (inglese) (K3)</p> <p>3.7.3 Riproducono il senso di semplici testi (inglese) (K3)</p>	<p>4.3.3 Misure volte a proteggere l'ambiente nel ramo alberghiero (K4)</p>

	<p>1.7.2 Svolgono colloqui e documenti audio autentici (inglese) (K3)</p> <p>1.7.3 Contenuti di testi (inglese) (K3)</p> <p>1.7.4 Contenuto di colloqui (inglese) (K3)</p> <p>1.7.5 Termini specifici della professione e la morfosintassi di base (inglese) (K3)</p> <p>1.7.6 Colloquio, prodotti e servizi dell'azienda (inglese) (K3)</p>			
--	---	--	--	--

5. Semestre

Campi di competenza	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
Competenze operative professionali	<p>1.1.3 Le caratteristiche dei colloqui di consulenza, vendita, feedback e dei colloqui concernenti reclami (K2)</p> <p>1.1.4 Analizzano situazioni di comunicazione tipiche (K4)</p> <p>1.1.5 Proposte di miglioramento (K4)</p> <p>1.2.1 L'organizzazione strutturale (K2)</p> <p>1.4.6 Fasi del colloquio di consulenza e vendita (K2)</p> <p>1.4.7 Offerte o proposte dell'azienda (K2)</p> <p>1.6.1 Convenzioni di cortesia (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>1.6.2 Svolgono colloqui e documenti audio autentici (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>1.6.3 Contenuti di testi (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>1.6.4 Contenuto di colloqui (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>1.6.5 Termini specifici della professione e la morfosintassi di base (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>1.6.6 Colloquio, prodotti e servizi dell'azienda (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>1.7.1 Convenzioni di cortesia (inglese) (K3)</p>	<p>2.2.1 Testi, immagini e grafici (K3)</p> <p>2.2.4 Forme e gruppi target per supporti d'informazione (K2)</p>	<p>3.3.7 Calcolazione di offerte o proposte (K4)</p> <p>3.6.2 Redigono semplici testi (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>3.6.3 Riproducono il senso di semplici testi (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>3.7.2 Redigono semplici testi (inglese) (K3)</p> <p>3.7.3 Riproducono il senso di semplici testi (inglese) (K3)</p>	

	<p>1.7.2 Svolgono colloqui e documenti audio autentici (inglese) (K3)</p> <p>1.7.3 Contenuti di testi (inglese) (K3)</p> <p>1.7.4 Contenuto di colloqui (inglese) (K3)</p> <p>1.7.5 Termini specifici della professione e la morfosintassi di base (inglese) (K3)</p> <p>1.7.6 Colloquio, prodotti e servizi dell'azienda (inglese) (K3)</p>			
--	---	--	--	--

6. Semestre

Campi di competenze	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
Competenze operative professionali	<p>1.6.1 Convenzioni di cortesia (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>1.6.2 Svolgono colloqui e documenti audio autentici (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>1.6.3 Contenuti di testi (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>1.6.4 Contenuto di colloqui (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>1.6.5 Termini specifici della professione e la morfosintassi di base (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>1.6.6 Colloquio, prodotti e servizi dell'azienda (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>1.7.1 Convenzioni di cortesia (inglese) (K3)</p> <p>1.7.2 Svolgono colloqui e documenti audio autentici (inglese) (K3)</p> <p>1.7.3 Contenuti di testi (inglese) (K3)</p> <p>1.7.4 Contenuto di colloqui (inglese) (K3)</p> <p>1.7.5 Termini specifici della professione e la morfosintassi di base (inglese) (K3)</p> <p>1.7.6 Colloquio, prodotti e servizi dell'azienda (inglese) (K3)</p>	<p>2.1.2 Tendenze (K6)</p> <p>2.1.3 Prodotti per offerte o proposte selezionate (K5)</p> <p>2.2.5 Supporti d'informazione (K3)</p>	<p>3.4.1 Elementi basilari della gestione delle risorse umane (HRM) (K2)</p> <p>3.6.2 Redigono semplici testi (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>3.6.3 Riproducono il senso di semplici testi (seconda lingua nazionale) (K3)</p> <p>3.7.2 Redigono semplici testi (inglese) (K3)</p> <p>3.7.3 Riproducono il senso di semplici testi (inglese) (K3)</p>	<p>4.4.1 Importanza (K2)</p> <p>4.4.3 Sistemi di qualità (K2)</p> <p>4.4.4 Conoscenze ricavate dai sistemi di qualità (K4)</p>

Einführung Lernthemen

Um einheitlich durch alle Lernorte zu führen und eine optimale Lernortkooperation zu gewährleisten, wurden folgende Titel kreiert:

-
- *Communicare con empatica*
- *Organizzare in modo strutturato*
- *Pianificare in modo efficiente*
- *Pensare in modo sostenibile*
- *Pietanze e bevande in funzione degli ospiti*
- *Eeguire lavori amministrativi (Front Office / Back Office)*
- *Eeguire calcolazioni in modo mirato*

Diese Titel führen ebenfalls durch den üK (Tagesplanung) sowie durch die Lerndokumentation (Lernberichte).

Tema d'insegnamento del 1o anno di tirocinio

Communicare con empatica (1o anno di tirocinio)

CCO 1: Consulenza e assistenza agli ospiti e ai partner
1.1.1 Le peculiarità e le abitudini specifiche dei Paesi (K2) 1.1.2 Le basi della comunicazione (K2) 1.1.3 Le caratteristiche dei colloqui di consulenza, vendita, feedback e dei colloqui concernenti reclami (K2) 1.1.6 Fattori (K2) 1.1.7 Caratteristiche un'albergatrice / un albergatore (K2) 1.5.1 Reklamationsgespräche (K2) 1.5.4 Feedback positivo (K2) 1.5.5 Un feedback positivo e un feedback negativo degli ospiti (K2) 1.5.6 Piattaforme di valutazione (K2)
38 Lezioni

Organizzare in modo strutturato (1o anno di tirocinio)

CCO 1: Consulenza e assistenza agli ospiti e ai partner	HKB 4: Sicherstellen der Nachhaltigkeit und der Qualitätsvorgaben
1.2.1 L'organizzazione strutturale (K2) 1.2.4 Processi aziendali (K2) 1.2.5 Punti di collegamento (K2)	4.3.1 Tutelare la propria salute (K2) 4.3.2 Misure prevenire (K2) 4.3.6 Rifiuti e sostanze nocive (K2) 4.3.7 Raccomandazioni del ramo professionale in materia di protezione antincendio (K2) 4.3.8 Pericoli e le possibili cause di incendi (K2) 4.3.9 Misure in caso di incendi di vario tipo (K2) 4.3.10 Esempi pratici di cleantech (K2)
30 Lezioni	

Pianificare in modo efficiente (1o anno di tirocinio)

CCO 3: Organizzazione e applicazione di processi amministrativi
3.2.5 Pianificano eventi interni (K3) 3.4.1 Elementi basilari della gestione delle risorse umane (HRM) (K2)
21 Lezioni

Pensare in modo sostenibile (1o anno di tirocinio)

HKB 4: Sicherstellen der Nachhaltigkeit und der Qualitätsvorgaben
4.1.1 Requisiti richiesti e gli standard di qualità (K2) 4.1.2 L'accettazione, l'immagazzinamento e la gestione (K2) 4.1.4 Gestione sostenibile (K2) 4.2.1 Obiettivi e l'importanza della conservazione del valore (K2) 4.2.2 Metodi di pulizia (K2) 4.2.3 Mezzi ausiliari (K2) 4.2.5 Pulizia e la cura a regola d'arte di locali e spazi (K2) 4.2.6 Ecologico ed efficiente di macchine (K2)
22 Lezioni

Pietanze e bevande in funzione degli ospiti (1o anno di tirocinio)

CCO 1: Consulenza e assistenza agli ospiti e ai partner	HKB 4: Sicherstellen der Nachhaltigkeit und der Qualitätsvorgaben
1.3.1 Gruppi di bevande (K2) 1.3.2 Caratteristiche gruppi di derrate alimentari (K2) 1.3.4 Metodi di cottura (K4) 1.3.5 Principi nutrizionali (K2) 1.3.6 Sana alimentazione e la salute umana (K2) 1.3.7 Possibili effetti e conseguenze delle più frequenti intolleranze e sostanze allergeniche (K2) 1.4.1 Mise en place (K2) 1.4.3 Regole fondamentali del servizio (K2)	4.1.1 Requisiti richiesti e gli standard di qualità (K2) 4.1.2 L'accettazione, l'immagazzinamento e la gestione (K2) 4.1.4 Gestione sostenibile (K2) 4.2.7 I principi HACCP (K2) 4.2.8 Nell'ordinanza sulle derrate alimentari e gli oggetti d'uso (K2)
98 Lezioni	

Eseguire calcolazioni in modo mirato (1o anno di tirocinio)

CCO 3: Organizzazione e applicazione di processi amministrativi
3.3.1 Tengono una semplice contabilità a partita doppia (K3) 3.3.3 L'imposta sul valore aggiunto (IVA) (K3) 3.3.7 Calcolazione di offerte o proposte (K4) 3.3.8 Break-even point (K4) 3.5.1 Indici e possibilità per influenzarli (K2) 3.5.2 Calcolano diversi indici (K3) 3.5.3 Interpretano gli indici (K4)
52 Lezioni

Eseguire lavori amministrativi (1o anno di tirocinio)

CCO 2: Ideazione e organizzazione di misure di marketing e cooperazioni	CCO 3: Organizzazione e applicazione di processi amministrativi
2.2.1 Testi, immagini e grafici (K3) 2.2.2 Lucidi e presentazioni (K3) 2.2.5 Supporti d'informazione (K3)	3.1.1 Casi giuridici (K3) 3.1.2 Diritti e doveri (K2) 3.1.4 Registrano dati e informazioni (K3) 3.1.5 Gestiscono dati e informazioni (K3) 3.1.8 Protezione e la sicurezza dei dati (K3) 3.2.3 Redigono documenti interni ed esterni (K3) 3.2.7 Posta in entrata e in uscita (K2) 3.2.8 Apparecchiature tecniche nel settore alberghiero (K3)
149 Lezioni	

Seconda lingua nazionale (1o anno di tirocinio)

CCO 1: Consulenza e assistenza agli ospiti e ai partner	CCO 3: Organizzazione e applicazione di processi amministrativi
1.6.1 Convenzioni di cortesia (K3) 1.6.2 Svolgono colloqui e documenti audio autentici (K3) 1.6.3 Contenuti di testi (K3) 1.6.4 Contenuto di colloqui (K3) 1.6.5 Termini specifici della professione e la morfologia di base (K3) 1.6.6 Colloquio, prodotti e servizi dell'azienda (K3)	3.6.1 Semplici testi orientati alla pratica professionale (K3) 3.6.2 Redigono semplici testi (K3) 3.6.3 Riproducono il senso di semplici testi (K3)
60 Lezioni	
<i>Osservazione: nelle lingue straniere i campi di competenze operative 1 e 3 sono combinati. Tenerne conto al momento di assegnare la nota.</i>	

Inglese (1o anno di tirocinio)

CCO 1: Consulenza e assistenza agli ospiti e ai partner	CCO 3: Organizzazione e applicazione di processi amministrativi
1.7.1 Convenzioni di cortesia (K3) 1.7.2 Svolgono colloqui e documenti audio autentici (K3) 1.7.3 Contenuti di testi (K3) 1.7.4 Contenuto di colloqui (K3) 1.7.5 Termini specifici della professione e la morfologia di base (K3) 1.7.6 Colloquio, prodotti e servizi dell'azienda (K3)	3.7.1 Semplici testi orientati alla pratica professionale (K3) 3.7.2 Redigono semplici testi (K3) 3.7.3 Riproducono il senso di semplici testi (K3)
60 Lezioni	
<i>Osservazione: nelle lingue straniere i campi di competenze operative 1 e 3 sono combinati. Tenerne conto al momento di assegnare la nota.</i>	

Tema d'insegnamento del 2o anno di tirocinio

Communicare con empatica I (2o anno di tirocinio)

CCO 1: Consulenza e assistenza agli ospiti e ai partner
1.1.3 Le caratteristiche dei colloqui di consulenza, vendita, feedback e dei colloqui concernenti reclami (K2) 1.1.7 Caratteristiche un'albergatrice / un albergatore (K2) 1.4.4 Check-in (K2) 1.4.5 Check-out (K2) 1.4.6 Fasi del colloquio di consulenza e vendita (K2) 1.4.7 Offerte o proposte dell'azienda (K2) 1.5.2 Situazioni di colloquio (K4) 1.5.3 Misure e provvedimenti (K4) 1.5.6 Piattaforme di valutazione (K2)
44 Lezioni

Eeguire lavori amministrativi (2o anno di tirocinio)

CCO 2: Ideazione e organizzazione di misure di marketing e cooperazioni	CCO 3: Organizzazione e applicazione di processi amministrativi
2.3.1 Strumento soddisfazione degli ospiti (K3)	3.1.4 Registrano dati e informazioni (K3) 3.1.5 Gestiscono dati e informazioni (K3) 3.1.9 Fasi del processo amministrativo (K3)
25 Lezioni	

Communicare con empatica II (2o anno di tirocinio)

CCO 2: Ideazione e organizzazione di misure di marketing e cooperazioni	CCO 3: Organizzazione e applicazione di processi amministrativi
2.1.4 Offerta (K2) 2.1.5 Confrontano offerte (K4) 2.2.1 Testi, immagini e grafici (K3) 2.2.3 Diritti di usufrutto delle fonti (K3) 2.2.5 Supporti d'informazione (K3)	3.1.3 Materiale d'ufficio (K2) 3.1.6 Sistemi di sicurezza dei dati (K3) 3.1.7 Mettono a disposizione dei reparti i dati (K3) 3.2.1 Richieste presentate da ospiti e partner (K2) 3.2.2 Documenti interni ed esterni (K3) 3.2.3 Redigono documenti interni ed esterni (K3) 3.2.4 Sistemi di archiviazione (K3) 3.2.8 Apparecchiature tecniche nel settore alberghiero (K3)
75 Lezioni	

Seconda lingua nazionale (2o anno di tirocinio)

CCO 1: Consulenza e assistenza agli ospiti e ai partner	CCO 3: Organizzazione e applicazione di processi amministrativi
1.6.1 Convenzioni di cortesia (K3) 1.6.2 Svolgono colloqui e documenti audio autentici (K3) 1.6.3 Contenuti di testi (K3) 1.6.4 Contenuto di colloqui (K3) 1.6.5 Termini specifici della professione e la morfologia di base (K3) 1.6.6 Colloquio, prodotti e servizi dell'azienda (K3)	3.6.1 Semplici testi orientati alla pratica professionale (K3) 3.6.2 Redigono semplici testi (K3) 3.6.3 Riproducono il senso di semplici testi (K3)
52 Lezioni	

Osservazione: nelle lingue straniere i campi di competenze operative 1 e 3 sono combinati. Tenerne conto al momento di assegnare la nota.

Inglese (2o anno di tirocinio)

CCO 1: Consulenza e assistenza agli ospiti e ai partner	CCO 3: Organizzazione e applicazione di processi amministrativi
1.7.1 Convenzioni di cortesia (K3) 1.7.2 Svolgono colloqui e documenti audio autentici (K3) 1.7.3 Contenuti di testi (K3) 1.7.4 Contenuto di colloqui (K3) 1.7.5 Termini specifici della professione e la morfologia di base (K3) 1.7.6 Colloquio, prodotti e servizi dell'azienda (K3)	3.7.1 Semplici testi orientati alla pratica professionale (K3) 3.7.2 Redigono semplici testi (K3) 3.7.3 Riproducono il senso di semplici testi (K3)
52 Lezioni	

Osservazione: nelle lingue straniere i campi di competenze operative 1 e 3 sono combinati. Tenerne conto al momento di assegnare la nota.

Organizzare in modo strutturato (2o anno di tirocinio)

CCO 1: Consulenza e assistenza agli ospiti e ai partner	HKB 4: Sicherstellen der Nachhaltigkeit und der Qualitätsvorgaben
1.2.1 L'organizzazione strutturale (K2) 1.2.2 Diverse forme di organigramma (K3) 1.2.3 Profili di requisiti per funzioni o posti di lavoro (K2) 1.2.6 Gli obiettivi, il contenuto e l'impiego (K2) 1.2.7 Pianificazioni (K2) 1.4.11 L'importanza dell'ambiente (K2) 1.4.12 Le possibilità d'impiego dell'ambiente e gli effetti auspicati (K2) 1.4.13 Possibilità per creare e organizzare un ambiente (K2)	4.3.3 Misure volte a proteggere l'ambiente nel ramo alberghiero (K4)
34 Lezioni	

Pianificare in modo efficiente (2o anno di tirocinio)

CCO 3: Organizzazione e applicazione di processi amministrativi

3.2.5 Pianificano eventi interni (K3)
3.4.1 Elementi basilari della gestione delle risorse umane (HRM) (K2)

18 Lezioni

Eeguire lavori amministrativi (2o anno di tirocinio)

CCO 2: Ideazione e organizzazione di misure di marketing e cooperazioni

2.1.1 I bisogni e le preferenze di valori per segmenti di ospiti (K2)
2.1.2 Tendenze (K6)
2.1.3 Prodotti per offerte o proposte selezionate (K5)
2.2.4 Forme e gruppi target per supporti d'informazione (K2)

16 Lezioni

Eeguire calcolazioni in modo mirato (2o anno di tirocinio)

CCO 3: Organizzazione e applicazione di processi amministrativi

3.2.2 Documenti interni ed esterni (K3)
3.3.7 Calcolazione di offerte o proposte (K4)
3.3.8 Break-even point (K4)
3.5.2 Calcolano diversi indici (K3)
3.5.3 Interpretano gli indici (K4)
3.5.4 Misure volte a migliorare gli indici dell'azienda (K5)

64 Lezioni

Tema d'insegnamento del 3o anno di tirocinio

Communicare con empatica I (3o anno di tirocinio)

CCO 2: Ideazione e organizzazione di misure di marketing e cooperazioni	CCO 3: Organizzazione e applicazione di processi amministrativi
2.1.2 Tendenze (K6) 2.1.3 Prodotti per offerte o proposte selezionate (K5) 2.2.1 Testi, immagini e grafici (K3) 2.2.4 Forme e gruppi target per supporti d'informazione (K2) 2.2.5 Supporti d'informazione (K3)	3.3.7 Calcolazione di offerte o proposte (K4) 3.4.1 Elementi basilari della gestione delle risorse umane (HRM) (K2)
68 Lezioni	

Communicare con empatica II (3o anno di tirocinio)

CCO 1: Consulenza e assistenza agli ospiti e ai partner
1.1.3 Le caratteristiche dei colloqui di consulenza, vendita, feedback e dei colloqui concernenti reclami (K2) 1.1.4 Analizzano situazioni di comunicazione tipiche (K4) 1.1.5 Proposte di miglioramento (K4) 1.4.6 Fasi del colloquio di consulenza e vendita (K2) 1.4.7 Offerte o proposte dell'azienda (K2)
24 Lezioni

Organizzare in modo strutturato (3o anno di tirocinio)

CCO 1: Consulenza e assistenza agli ospiti e ai partner	HKB 4: Sicherstellen der Nachhaltigkeit und der Qualitätsvorgaben
1.2.1 L'organizzazione strutturale (K2)	4.4.1 Importanza (K2) - Image linee direttive o linee guida - principi aziendali - cultura aziendale - politica aziendale - immagine dell'azienda 4.4.3 Sistemi di qualità (K2) 4.4.4 Conoscenze ricavate dai sistemi di qualità (K4)
38 Lezioni	

Seconda lingua nazionale (3o anno di tirocinio)

CCO 1: Consulenza e assistenza agli ospiti e ai partner	CCO 3: Organizzazione e applicazione di processi amministrativi
1.6.1 Convenzioni di cortesia (K3) 1.6.2 Svolgono colloqui e documenti audio autentici (K3) 1.6.3 Contenuti di testi (K3) 1.6.4 Contenuto di colloqui (K3) 1.6.5 Termini specifici della professione e la morfologia di base (K3) 1.6.6 Colloquio, prodotti e servizi dell'azienda (K3)	3.6.2 Redigono semplici testi (K3) 3.6.3 Riproducono il senso di semplici testi (K3)
40 Lezioni	

Osservazione: nelle lingue straniere i campi di competenze operative 1 e 3 sono combinati. Tenerne conto al momento di assegnare la nota.

Inglese (3o anno di tirocinio)

CCO 1: Consulenza e assistenza agli ospiti e ai partner	CCO 3: Organizzazione e applicazione di processi amministrativi
1.7.1 Convenzioni di cortesia (K3) 1.7.2 Svolgono colloqui e documenti audio autentici (K3) 1.7.3 Contenuti di testi (K3) 1.7.4 Contenuto di colloqui (K3) 1.7.5 Termini specifici della professione e la morfologia di base (K3) 1.7.6 Colloquio, prodotti e servizi dell'azienda (K3)	3.7.2 Redigono semplici testi (K3) 3.7.3 Riproducono il senso di semplici testi (K3)
40 Lezioni	

Osservazione: nelle lingue straniere i campi di competenze operative 1 e 3 sono combinati. Tenerne conto al momento di assegnare la nota.