orientamento
.ch

Impiegato in comunicazione alberghiera AFC
Impiegata in comunicazione alberghiera AFC

Marketing | Gastronomia, ramo alberghiero

L’impiegato e l’impiegata in comunicazione alberghiera lavorano soprattutto a diretto contatto con la clientela. Accolgono, consigliano, assegnano le camere, rispondono alle domande e assistono gli ospiti durante il loro soggiorno. Collaborano alle azioni di promozione dell'albergo, gestiscono il lavoro amministrativo e la scorta delle merci e assicurano il coordinamento tra i servizi.

Attività

Cucina e ristorazione

- preparare cibi e bevande semplici
- allestire le aree pubbliche, ad esempio con tavoli e decorazioni
- accogliere e accompagnare i clienti nel ristorante, consigliando loro menu e bevande
- partecipare al servizio nella sala da pranzo
- occuparsi degli acquisti, dello stoccaggio dei prodotti e dello smaltimento dei rifiuti

Ospitalità

- eseguire le pulizie in tutte le aree dell’albergo e del ristorante
- preparare la biancheria per le camere
- gestire le scorte di materiali per gli uffici
- occuparsi delle aree comuni, come sale per seminari o centri benessere

Reception

- registrare le prenotazioni, inserire i dati dei clienti e gestirne l'arrivo e la partenza
- gestire l’arrivo e la partenza della clientela
- rispondere alle richieste degli ospiti durante il soggiorno
- concepire, organizzare, proporre e vendere offerte e servizi, come visite culturali, prenotazioni per ristoranti, teatri, concerti e altre manifestazioni

Amministrazione

- pianificare le offerte alberghiere e/o turistiche in collaborazione con le aziende partner, confrontando le offerte
- gestire le comunicazioni, sia telefoniche che via e-mail, e la corrispondenza interna ed esterna in diverse lingue
- tenere una contabilità semplice e gestire i file del personale, ad esempio fatture, tenuta cassa e libri contabili

Condizioni di lavoro

Gli impiegati e le impiegate in comunicazione alberghiera lavorano in alberghi di vario genere. In piccole strutture alberghiere lavorano come collaboratori polivalenti, mentre in grandi alberghi si occupano di compiti più specifici, come l'ufficio o la ricezione. Gli orari di lavoro sono irregolari, con anche turni serali e nei fine settimana.

Questi professionisti e queste professioniste hanno numerose possibilità di perfezionamento e buone opportunità di carriera nel settore alberghiero. Ricevono spesso semplici compiti di gestione già dopo la formazione professionale di base e possono quindi velocemente essere a capo di un tema oppure sono responsabili per un settore dell'albergo. Nelle località turistiche, le strutture sono aperte talvolta solo stagionalmente.

Attitudini e interessi

Attitudini

- Senso dell'accoglienza
- Attitudine a lavorare in team
- Cortesia e tatto
- Facilità d'espressione orale
- Attitudine per le lingue
- Aspetto curato
- Resistenza allo stress

Interessi

- Consigliare
- Essere in contatto con altre persone
- Utilizzare le lingue
- Lavorare in team
- Avere a che fare con cifre e numeri

Formazione

Questa formazione si svolge tramite un tirocinio in azienda.

Azienda	Scuola	Corsi interaziendali
Formazione pratica in un'azienda del ramo alberghiero,	Formazione teorica alla Scuola professionale artigianale e industriale (SPAI) al Centro	15 giornate su 3 anni

gastronomico e turistico: 3-4 giorni a settimana.

professionale tecnico (CPT) di Lugano-Trevano: 1 o 1,5 giorni a settimana con blocchi settimanali previsti tra fine ottobre e inizio febbraio.

Durata

3 anni

Condizioni di ammissione

Aver terminato la scuola dell'obbligo.

Maturità professionale

In caso di buoni risultati scolastici, è possibile conseguire la maturità professionale dopo la formazione professionale di base.

Titolo

Attestato federale di capacità (AFC) di impiegato o impiegata in comunicazione alberghiera

Hotel-scuola

In alternativa esiste la possibilità di frequentare gli hotel-scuola di Interlaken e Crans-Montana che organizzano corsi blocchi. I contenuti e il calendario sono concepiti appositamente per le esigenze delle aziende formatrici e degli apprendisti.

Formazione continua

Corso

- Corsi di formazione organizzati da **HotellerieSuisse** (https://carrieraalberghiera.ch/corsi-formazione/corsi-formazione/)

Tirocinio complementare

- Possibilità di accedere, se ritenuti idonei, al secondo anno di formazione per conseguire l'attestato federale di capacità (AFC) di **impiegato/a del settore alberghiero-economia domestica** (https://orientamento.ch/it/professioni/impiegato-a-del-settore-alberghiero-economia-domestica-afc)
  , **impiegato/a di ristorazione** (https://orientamento.ch/it/video/impiegato-a-di-ristorazione-afc), **impiegato/a di gastronomia standardizzata** (https://orientamento.ch/it/professioni/impiegato-a-di-gastronomia-standardizzata-afc) o **cuoco/a** (https://orientamento.ch/it/video/cuoco-a-afc)

Attestato professionale federale

- **Chef/fe de réception APF** (https://orientamento.ch/it/professioni/chef-fe-de-reception-apf)

- **Esercente albergatore/trice APF** (https://orientamento.ch/it/professioni/esercente-albergatore-trice-apf)
- **Responsabile della ristorazione APF** (https://orientamento.ch/it/professioni/responsabile-della-ristorazione-apf)
- **Responsabile del settore alberghiero-economia domestica APF** (https://orientamento.ch/it/professioni/responsabile-del-settore-alberghiero-economia-domestica-apf)
- **Specialista nella direzione di un team APF** (https://orientamento.ch/it/professioni/specialista-nella-direzione-di-un-team-apf)

Diploma federale

- Capo della ristorazione EPS
- Capo del settore alberghiero-economia domestica EPS

Scuola specializzata superiore

- **Albergatore/trice-ristoratore/trice SSS** (https://orientamento.ch/it/professioni/albergatore-trice-ristoratore-trice-sss)
- **Specialista turistico/a SSS** (https://orientamento.ch/it/professioni/specialista-turistico-a-sss)

Scuola universitaria professionale

- Bachelor SUP in **International Hospitality Management and Events Management** (https://orientamento.ch/it/indirizzi-di-studio/hospitality-management)
- Bachelor SUP in **economia aziendale** (https://orientamento.ch/it/indirizzi-di-studio/gestione-aziendale)
- Bachelor SUP in **turismo** (https://orientamento.ch/it/indirizzi-di-studio/turismo)

Le condizioni di ammissione variano a seconda della scuola universitaria.

Professioni simili

Professione
Impiegato/a del settore alberghiero-economia domestica AFC

https://orientamento.ch/it/professioni/impiegato-a-del-settore-alberghiero-economia-domestica-afc

Professione
Impiegato/a di commercio AFC

https://orientamento.ch/it/professioni/impiegato-a-di-commercio-afc

Professione
Impiegato/a di gastronomia standardizzata AFC

https://orientamento.ch/it/professioni/impiegato-a-di-gastronomia-standardizzata-afc

Professione
Impiegato/a di ristorazione AFC

https://orientamento.ch/it/professioni/impiegato-a-di-ristorazione-afc

Ulteriori informazioni

Numero Swissdoc

0.220.47.0

Link utili

Centro professionale tecnico Lugano-Trevano (CPT) (https://www.cpttrevano.ti.ch/)

Hotel & Gastro Union (https://www.hotelgastrounion.ch/it)

Hotel & Gastro formation (https://www.hotelgastro.ch/it/home)

Carriera alberghiera (http://www.carrieraalberghiera.ch/)

Mestieri alberghieri (http://mestierialberghieri.ch)

HotellerieSuisse Ticino (https://www.hotelleriesuisse.ch/it/regioni/ticino)

Basi legali (https://www.becc.admin.ch/becc/public/bvz/beruf/show/79200?lang=it)