

## Descrizione

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

Le loro attività principali possono essere così descritte:

### Cucina e ristorazione

- preparare cibi e bevande semplici;
- allestire le aree pubbliche (tavoli, decorazione di ambienti, ecc.);
- accogliere e accompagnare i clienti nel ristorante, consigliando loro i menu e le 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 (sale per seminari, centro benessere, ecc.);

### Amministrazione

- registrare le prenotazioni e inserire i dati dei clienti;
- gestire l'arrivo e la partenza degli ospiti (check-in, check-out);
- rispondere alle richieste degli ospiti durante il soggiorno;
- concepire, organizzare, proporre e vendere offerte e servizi quali: organizzazione di visite culturali, prenotazioni per ristoranti, teatri, concerti e altre manifestazioni;
- pianificare le offerte alberghiere e/o turistiche in collaborazione con le aziende partner, confrontando le offerte;
- gestire le comunicazioni (telefoniche o via e-mail);
- tenere una contabilità semplice e gestire i file del personale (redazione di fatture, tenuta cassa e libri contabili);
- gestire la corrispondenza interna ed esterna in diverse lingue.

## Formazione

Durata: 3 anni

Formazione professionale di base (tirocinio) presso un'azienda del ramo alberghiero, gastronomico e turistico e frequenza dei corsi alla Scuola professionale artigianale e industriale (SPAI) al Centro professionale tecnico (CPT) di Lugano-Trevano (1 o 1,5 giorni alla settimana a seconda degli anni di formazione con blocchi settimanali previsti tra fine ottobre e inizio febbraio).

Materie d'insegnamento a scuola:

- consulenza e assistenza agli ospiti e ai partner;
- ideazione e organizzazione di misure di marketing e cooperazioni;
- organizzazione e applicazione di processi amministrativi;
- garanzia della sostenibilità e degli obiettivi di qualità.

La persona in formazione segue inoltre i corsi interaziendali (15 giornate) organizzati dall'associazione professionale di categoria.

Al termine della formazione, superata la procedura di qualificazione (esami), si ottiene l'attestato federale di capacità (AFC) di

IMPIEGATO IN COMUNICAZIONE ALBERGHIERA o  
IMPIEGATA IN COMUNICAZIONE ALBERGHIERA

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

## Requisiti

- assolvimento della scolarità obbligatoria;
- buona conoscenza delle lingue nazionali e dell'inglese.

Le persone in formazione possono lavorare di notte fino alle 22.00 (fino alle 20.00 nei giorni precedenti i corsi della scuola professionale o i corsi interaziendali e fino alle 01.00 al massimo 10 notti all'anno) e la domenica (non possono essere occupate nelle domeniche dei periodi di vacanza e per almeno 12 domeniche all'anno) solo a partire dall'età di 16 anni compiuti.

## Attitudini richieste

Per esercitare questa professione sono richieste attitudini quali:

- Senso dell'accoglienza
- Attitudine a lavorare in gruppo
- Cortesia e tatto
- Facilità per le lingue
- Aspetto curato
- Resistenza psichica
- Facilità d'espressione

## Condizioni di lavoro

Gli impiegati in comunicazione alberghiera lavorano in più settori collaborando con gli altri professionisti del ramo alberghiero (impiegati della ristorazione, impiegati d'albergo, impiegati di commercio, ecc.). In piccole strutture alberghiere lavorano quali collaboratori polivalenti, mentre in grandi alberghi si occupano di compiti più specifici (ufficio, ricezione). Gli orari di lavoro possono essere irregolari.

## Perfezionamento

- corsi offerti dalle associazioni professionali di categoria;
- esame per ottenere l'attestato professionale federale (APF) di chef/fe de réception;
- scuola specializzata superiore (SSS) per ottenere il titolo di albergatore/trice-ristoratore/trice dipl. SSS o di specialista turistico/a dipl. SSS;
- scuola universitaria professionale (SUP) per conseguire un bachelor in International Hospitality Management and Events Management o in economia aziendale;
- specializzazione in un determinato campo (contabilità, acquisti, controllo, ecc.) ed accesso a posti di assistente o a capo di un settore di un grande albergo o ristorante;
- corsi per ottenere il diploma cantonale di esercente, necessario per gestire un esercizio pubblico.

Altre offerte di formazione continua su:

<http://www.orientamento.ch/perfezionamento>

## Professioni affini

- Esercente/Esercente
- Impiegato d'albergo (AFC)/Impiegata d'albergo (AFC)
- Impiegato d'economia domestica AFC/Impiegata d'economia domestica AFC
- Impiegato di commercio AFC/Impiegata di commercio AFC
- Impiegato di ristorazione (AFC)/Impiegata di ristorazione (AFC)

## Indirizzi

CPT Centro professionale tecnico Lugano-Trevano  
SPAI Scuola professionale artigianale e industriale  
6952 Canobbio  
Telefono: 091 815 10 11  
<http://www.cpttrevano.ti.ch>

GastroTicino  
Via Gemmo 11  
6900 Lugano  
Telefono: 091 961 83 11  
<http://www.gastroticino.ch>  
<http://mestierialberghieri.ch>

HotellerieSuisse Ticino  
Formazione professionale  
Piazza Indipendenza 3  
6830 Chiasso  
Telefono: 091 683 6272  
<https://www.hotelleriesuisse.ch/it/regioni/ticino>