

---

# Impiegata in comunicazione alberghiera AFC

## Impiegato in comunicazione alberghiera AFC

---

### Formazione di base

### Attività

---

**L'assistenza agli ospiti a diretto contatto con i clienti costituisce il cardine della nuova professione Impiegata in comunicazione alberghiera AFC/Impiegato d'albergo addetto alla comunicazione AFC.**

Grazie alle competenze e all'esperienza maturate in tutti gli ambiti di un'azienda alberghiera, gli impiegati in comunicazione alberghiera AFC sanno spiegare nessi, comprendere processi e svolgere il ruolo di coordinatore nella catena di creazione di valore aggiunto dell'azienda. Le approfondite nozioni dei processi amministrativi acquisite in azienda durante la formazione consentono loro di assistere al meglio gli ospiti rispondendo alle loro domande ed esaudendo i loro desideri. Padroneggiano metodi di comunicazione sia tradizionali che moderni.

- Gli impiegati in comunicazione alberghiera comunicano con ospiti e partner su un piano di parità. Gestiscono con bravura le situazioni delicate e sanno proporre e vendere offerte e servizi assistendo al meglio gli ospiti durante il loro soggiorno. La formazione pone l'accento su approfondite conoscenze linguistiche, buona capacità di comunicazione nonché sulla comprensione delle abitudini degli ospiti provenienti da svariati paesi e delle loro preferenze in termini di valori.
- Concepiscono e organizzano offerte e servizi, conoscono le esigenze e i trend del mercato come pure le esigenze degli ospiti e applicano le misure di marketing e di comunicazione dell'azienda. A tale scopo fanno uso di tecnologie e di strumenti d'analisi innovativi.
- Conoscono i più importanti processi lavorativi amministrativi degli ambiti reception, contabilità e gestione del personale. Provvedono a un'accurata gestione e interpretazione dei dati.
- Collaborano nel ristorante e sotto la direzione di un'altra persona sono in grado di realizzare le offerte e i servizi specifici dell'azienda e di dare una mano ai piani. Conoscono i requisiti della logistica e s'impegnano favorendo la conservazione del valore e la sostenibilità. Sono sensibilizzati in vista di un uso efficiente delle risorse e dei materiali promuovendo la tutela dell'ambiente.

### Settore professionale 3

Settore alberghiero  
e della ristorazione

### Formazione

---

#### Durata

3 anni

#### Formazione nella pratica professionale

In un albergo. La formazione professionale di base può essere assolta presso un'azienda ad apertura annuale o stagionale.

#### Formazione scolastica

Presso un'azienda ad apertura annuale:

nel primo anno di tirocinio 2 giorni, nel secondo 1.5 giorni e nel terzo anno di tirocinio 1 giorno di lezioni. La formazione ad orientamento scolastico prevede una parte pratica di almeno 165 giorni lavorativi.

#### Materie professionali:

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.  
1120 lezioni

Cultura generale e ginnastica  
480 lezioni

#### Corsi interaziendali

I corsi interaziendali comprendono 15 giorni da 8 ore dedicati a differenti materie.

#### Maturità professionale

Acquisibile in parallelo al tirocinio o dopo la formazione di base.

#### Titolo di formazione

Attestato fed. di capacità «Impiegata/o in comunicazione alberghiera AFC»

## Formazione continua

### Corsi

Offerte delle associazioni di categoria nonché delle scuole specializzate superiori

### Tirocini supplementari abbreviati

Impiegato/a di ristorazione, impiegato/a d'albergo, cuoco/cuoca, impiegato di gastronomia standardizzata

### Esami di professione ed esami professionali superiori

Si applicano le condizioni di ammissione agli esami federali. In via eccezionale, l'ammissione avviene «sur dossier», ossia comprova di conoscenze e competenze corrispondenti del relativo settore.

### Scuola superiore specializzata

Ristoratore /Albergatore SSS

### Scuola universitaria professionale

Accesso diretto alla SUP con MP I o MP II senza limitazioni. Bachelor SUP in International Hospitality Management, Bachelor SUP in economia aziendale

## Premesse

### Formazione preliminare

- Scuole dell'obbligo terminate
- È gradita la conoscenza dell'inglese

### Requisiti

- Facilità di contatto
- Buone maniere
- Orientamento alle esigenze degli ospiti e al lavoro di squadra
- Eloquenza orale e scritta
- Lingue straniere
- Autonomia
- Buona capacità di comprensione
- Capacità di coordinare diverse sequenze operative
- Senso dell'ordine
- Capacità organizzative
- Capacità di lavorare sotto pressione
- Piacere di lavorare al computer

## Punti di riferimento della professione

I primi tirocini prenderanno il via nell'agosto 2017. Le offerte di tirocinio sono disponibili su [www.mestierialberghieri.ch/posti-di-apprendista](http://www.mestierialberghieri.ch/posti-di-apprendista)

Gli orari di lavoro possono essere irregolari e richiedere una presenza fino a tarda sera. Di norma, le domeniche e i giorni festivi sono particolarmente impegnativi.

## Ulteriori informazioni

Hotelleriesuisse  
Formazione professionale nel settore alberghiero e della Ristorazione  
Monbijoustrasse 130  
3001 Berna  
Telefono: 091 826 20 38  
[www.mestierialberghieri.ch](http://www.mestierialberghieri.ch)

GastroTicino  
Federazione per l'albergheria e la ristorazione  
Formazione professionale  
Via Gemmo 11  
6900 Lugano  
Telefono: 091 961 83 11  
[www.mestierialberghieri.ch](http://www.mestierialberghieri.ch)

