



Video sulla
professione

Impiegato, impiegata in comunicazione alberghiera

AFC



Al ricevimento oppure in ufficio, l'impiegato e l'impiegata in comunicazione alberghiera sono gli interlocutori principali per gli ospiti dell'albergo provenienti da tutto il mondo. Gestiscono il sistema di prenotazione, rispondono alle richieste degli ospiti e sono in contatto con tutti i reparti dell'albergo. Forniscono supporto nello sviluppo di misure di marketing e nelle attività di altri settori come la cucina, l'economia domestica o il servizio.

Attitudini

Mi piace essere a contatto con le persone

L'impiegato e l'impiegata in comunicazione alberghiera incontrano ogni giorno molte persone diverse. Sono sempre cordiali e offrono il miglior servizio possibile.

Ho facilità con le lingue

L'impiegato e l'impiegata in comunicazione alberghiera devono comunicare con persone provenienti da tutto il mondo, al telefono, via e-mail o al ricevimento. Forniscono informazioni, vendono e consigliano prodotti in diverse lingue.

Mi piace lavorare in team

Negli alberghi il lavoro è suddiviso tra più persone. L'impiegato e l'impiegata in comunicazione alberghiera lavorano a stretto contatto con altri professionisti e assumono compiti in vari settori.

Mantengo la calma anche in situazioni di stress

Negli alberghi i ritmi possono diventare molto frenetici e gli ospiti possono essere esigenti. L'impiegato e l'impiegata in comunicazione alberghiera devono mantenere la calma anche in situazioni difficili.

Ho buone capacità di organizzazione

L'impiegato e l'impiegata in comunicazione alberghiera si occupano di molti aspetti organizzativi. Garantiscono la corretta circolazione delle informazioni tra i vari settori assicurando al contempo agli ospiti il miglior soggiorno possibile.

▼ Gli incontri con altre persone caratterizzano la quotidianità lavorativa dell'impiegato e dell'impiegata in comunicazione alberghiera, sia di persona che al telefono.



Condizioni di lavoro

L'impiegato e l'impiegata in comunicazione alberghiera lavorano in alberghi di vario genere. Possono essere impiegati in grandi strutture dove si occupano principalmente di un determinato ambito oppure in alberghi più piccoli dove assumono diversi compiti. Di regola lavorano al ricevimento o nel back-office. Possono però essere chiamati ad occuparsi anche del servizio in sala o ai piani.

Cultura internazionale

Gli orari di lavoro negli alberghi sono irregolari. Può capitare che l'impiegato e l'impiegata in comunicazione alberghiera debbano lavorare nel fine settimana oppure la mattina presto o la sera. Si occupano della clientela in ogni situazione possibile e sono a disposizione in caso di domande. Spesso gli ospiti provengono da culture diverse e la conoscenza delle lingue straniere è quindi importante, in particolare dell'inglese e di una seconda lingua nazionale. Quando c'è molto lavoro aiutano le colleghe e i colleghi dando ad esempio una mano al bar, in cucina o nelle camere. Nelle località turistiche, le strutture sono aperte talvolta solo stagionalmente.

Formazione AFC



Condizioni di ammissione

Avere terminato la scuola dell'obbligo.



Durata 3 anni



Azienda formatrice

Alberghi di ogni dimensione e categoria. Durante il primo anno di tirocinio le persone in formazione vengono introdotte in diversi settori dell'attività alberghiera: servizio ai piani, ristorante, cucina e lavanderia. Ciò consente una visione completa dell'attività alberghiera. Durante il 2° e il 3° anno di tirocinio invece lavorano prevalentemente al ricevimento e nel back-office.



Scuola professionale

L'organizzazione dell'insegnamento scolastico si differenzia molto a livello nazionale. In alcune scuole professionali, i cosiddetti alberghi-scuola, le lezioni si svolgono a blocchi settimanali (Interlaken e Martigny), in altre invece si frequenta la scuola a tempo pieno il 1° anno e in seguito 1 giorno a settimana (Sion), oppure combinando i due sistemi (Lugano-Trevano). Il numero di lezioni da frequentare diminuisce con l'avanzare della formazione. L'assegnazione della scuola professionale dipende dal cantone in cui si trova l'azienda formatrice. Principali temi trattati: consulenza e assistenza agli ospiti

e ai partner, sostenibilità e qualità, marketing, processi amministrativi, lingue straniere.



Corsi interaziendali

I corsi interaziendali sono organizzati da Hotel & Gastro formazione e comprendono in totale 15 giornate, ripartite su tutto l'arco della formazione. Completano la formazione aziendale e scolastica mettendo l'accento su competenze pratiche di base.



Titolo rilasciato

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



Maturità professionale

In caso di buoni risultati scolastici, dopo la formazione professionale di base è possibile conseguire la maturità professionale. Questo titolo permette di accedere alle scuole universitarie professionali (SUP), con o senza esame di ammissione a seconda dell'indirizzo di studio scelto.

«L'industria alberghiera è un settore in cui si cresce a una velocità strabiliante»

Julie McKay svolge il suo tirocinio in un albergo con circa trenta collaboratori e collaboratrici. Grazie alla sua formazione polivalente, le svariate sfaccettature del settore alberghiero non hanno più segreti per lei.

Julie sta svolgendo la sua formazione in un bellissimo albergo a tre stelle situato sulle rive del lago Lemano: «La struttura ha un ambiente caloroso e gli ospiti sono considerati amici». Nel corso del suo tirocinio, l'apprendista ha scoperto i diversi aspetti della gestione di un albergo. La sua quotidianità lavorativa prevede quindi compiti di vario genere quali l'accoglienza degli ospiti al ricevimento, il servizio al ristorante oppure la pulizia e la preparazione delle camere. «Ciò che amo della mia professione è la diversità dei compiti: cambiano di continuo.»

L'aspetto umano della professione

Turisti svizzeri e stranieri, viaggiatori d'affari o artisti: la clientela dell'albergo varia insieme alle stagioni. I numerosi scambi e contatti con questi visitatori costituiscono, secondo la giovane apprendista, uno dei punti forti della professione. «Regalare e ricevere sorrisi mette tutti di buon umore.» Molto timida agli inizi, Julie ha imparato durante il tirocinio ad aprirsi con gli

altri e ad affermarsi. «Si cresce molto in fretta. Non mi capacito ancora di quanto io sia cambiata negli ultimi tre anni.» In un settore dove il rispetto dell'altro ha una certa importanza, la giovane professionista ha imparato a gestire situazioni complesse come, ad esempio, l'insoddisfazione di un cliente, soprattutto grazie ai corsi alla scuola professionale. «Con il passare del tempo sono diventata più forte. Ho imparato a non prendere le cose sul personale.»

Diversità innanzitutto

Giunta al termine della formazione, Julie desidera orientarsi verso l'organizzazione di eventi. Un settore che l'ha sempre interessata molto e che ha avuto modo di scoprire a scuola. Oltre all'organizzazione di eventi, le interessano anche la creazione di siti internet oppure la gestione di team. «Vorrei lavorare per un'azienda che organizza diversi tipi di manifestazioni come matrimoni, seminari o esposizioni perché mi piace lavorare a diversi progetti.» Questo rappresenta per Julie un'ulteriore



Julie McKay

19 anni, impiegata in comunicazione alberghiera AFC al 3° anno di tirocinio presso un albergo di medie dimensioni

occasione per ampliare la sua gamma di competenze e collezionare nuove esperienze.

✓ L'impiegato e l'impiegata in comunicazione alberghiera sono esperti in molti ambiti, fra cui il servizio.



✓ Per un soggiorno in albergo sono fondamentali camere pulite e ordinate.





< Al ricevimento Ethan è il volto cordiale dell'albergo.

Dalla città alla campagna

Ospiti da tutto il mondo soggiornano in questo albergo in una località di villeggiatura nelle Alpi. Ethan Roth coordina le prenotazioni. Ha conseguito l'AFC di impiegato in comunicazione alberghiera in un albergo ricco di tradizione in una piccola città svizzera.

L'albergo troneggia come un castello sulla località di villeggiatura nelle Alpi. Dietro la struttura c'è una ripida salita con una cabinovia che porta gli ospiti in altitudine per sciare o fare escursioni. Anche l'interno dell'albergo si distingue per il suo design elegante, con lampadari ai soffitti e opere d'arte alle pareti.

Capo di sé stesso

La postazione di Ethan è l'ufficio dietro il ricevimento. Lavora di giorno ed è libero la sera, una cosa piuttosto inusuale per una professione nel settore alberghiero. «La suddivisione

del lavoro in un albergo grande è chiara, ci sono molti capi e assistenti», afferma Ethan e con un sorriso aggiunge: «Io sono il capo delle prenotazioni, ma non ho subordinati. Sono semplicemente il capo di me stesso.»

Ogni giorno si occupa delle prenotazioni tramite telefono o e-mail, consiglia gli ospiti o svolge colloqui di vendita. Nei momenti più tranquilli aiuta in un altro settore dell'albergo. La versatilità della professione è un grande vantaggio. Durante la formazione di base ha assunto svariati compiti: al bar, al ricevimento e nel back-office.

Albergo di lusso in montagna

Dopo aver sentito un amico parlare con entusiasmo delle professioni alberghiere, Ethan ha fatto uno stage in un albergo e gli è piaciuto così tanto che ha deciso di effettuare proprio lì anche il tirocinio. In seguito, ha svolto una formazione continua in Revenue Management e ha imparato a massi-



^ L'attenzione per i dettagli è fondamentale per offrire un ottimo servizio agli ospiti.

mizzare l'occupazione dell'albergo per aumentare il fatturato. Oggi lavora in un albergo di lusso in montagna. «Non ero consapevole di quanto distasse dalla città, ma mi è piaciuto subito. In inverno, nei giorni liberi, posso andare a sciare, nel giro di pochissimo tempo sono sulle piste.» Di tanto in tanto parenti e amici vengono a trovarlo in montagna e possono pernottare in albergo a un prezzo speciale. Naturalmente ci sono anche delle sfide. Gli ospiti che soggiornano nell'albergo di lusso possono essere molto esigenti. In casi del genere, Ethan deve essere molto diplomatico per soddisfare le loro esigenze. «A volte è difficile spiegare alle persone che disdicono all'ultimo momento che non possiamo rimborsare i costi della camera.» Solitamente però il lavoro gli piace. «A volte posso sfruttare l'offerta dell'albergo e utilizzare la palestra o la zona wellness.»



Ethan Roth
21 anni, impiegato in comunicazione alberghiera AFC presso un albergo di lusso



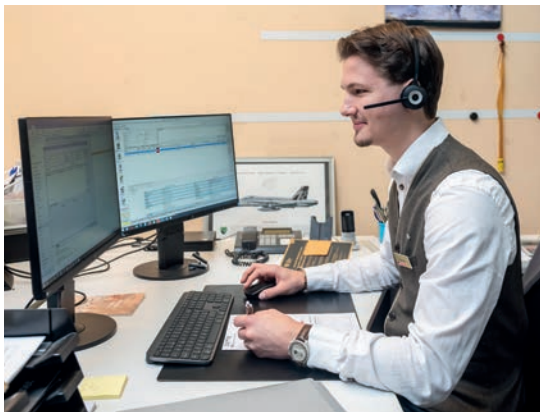
^ **Assistenza** L'impiegato e l'impiegata in comunicazione alberghiera sono a disposizione degli ospiti dall'inizio alla fine del loro soggiorno. Forniscono informazioni utili in modo cortese e disponibile.



^ **Servizio al tavolo o al bar** Al ristorante o al bar dell'albergo, l'impiegato e l'impiegata in comunicazione alberghiera ascoltano le richieste degli ospiti, li consigliano e servono loro le pietanze e le bevande.

> **Registrazione delle prenotazioni**

L'impiegato e l'impiegata in comunicazione alberghiera sbrigano le richieste via telefono o e-mail al ricevimento o nel back-office. Informano gli ospiti sulle offerte dell'hotel e gestiscono le prenotazioni.



^ **Marketing** L'impiegato e l'impiegata in comunicazione alberghiera organizzano escursioni, eventi o esperienze speciali. Si occupano dei contenuti del sito internet dell'albergo e realizzano prospetti o volantini.



^ **Consulenza** L'impiegato e l'impiegata in comunicazione alberghiera sono a disposizione in caso di domande o richieste speciali degli ospiti. Forniscono informazioni sulle offerte, prenotano trasporti o effettuano prenotazioni per spettacoli o ristoranti.



< **Preparazione di piatti**

L'impiegato e l'impiegata in comunicazione alberghiera aiutano nella cucina dell'albergo e preparano piatti semplici.

^ **Pulizia delle camere** L'impiegato e l'impiegata in comunicazione alberghiera a volte puliscono e riordinano le camere. Rifanno i letti e si assicurano che i locali siano arredati con cura.



^ **Compiti amministrativi** Le basi della contabilità, la gestione dei dati e i compiti amministrativi fanno parte della quotidianità dell'impiegato e dell'impiegata in comunicazione alberghiera.



Mercato del lavoro

Ogni anno, in tutta la Svizzera, circa 200 giovani concludono la formazione professionale di base come impiegato e impiegata in comunicazione alberghiera AFC. L'interesse dei giovani per questa formazione è molto grande e per questo motivo solo chi si impegna attivamente per trovare un posto di tirocinio ha buone probabilità di trovare un'azienda formatrice. In compenso, i professionisti qualificati sono molto richiesti sul mercato del lavoro.

Buone opportunità di carriera

Ci sono numerose possibilità di perfezionamento e buone opportunità di carriera nel settore alberghiero. L'impiegato e l'impiegata in comunicazione alberghiera ricevono spesso semplici compiti di gestione già dopo la formazione professionale di base. Possono quindi essere a capo di un team oppure sono responsabili per un settore dell'albergo. I posti di lavoro si trovano nelle regioni turistiche e nelle città, ma anche in altre regioni della Svizzera o all'estero.

✓ L'impiegato e l'impiegata in comunicazione alberghiera possono assumere rapidamente maggiori responsabilità.



Formazione continua

Ecco alcune possibilità dopo l'AFC:

Corsi: formazioni di durata variabile organizzate dalle scuole e dalle associazioni professionali GastroSuisse e HotellerieSuisse

Tirocinio complementare: formazione di base abbreviata (2 anni) come impiegato/a del settore alberghiero-economia domestica AFC, impiegato/a di ristorazione AFC, impiegato di gastronomia standardizzata o cuoco/a AFC

Esami di professione con attestato professionale federale (APF): esercente albergatore/trice, responsabile della ristorazione, responsabile del settore alberghiero-economia domestica, chef/fe de réception, specialista nella direzione di un team

Esami professionali superiori (EPS) con diploma federale: capo della ristorazione, capo del settore alberghiero-economia domestica

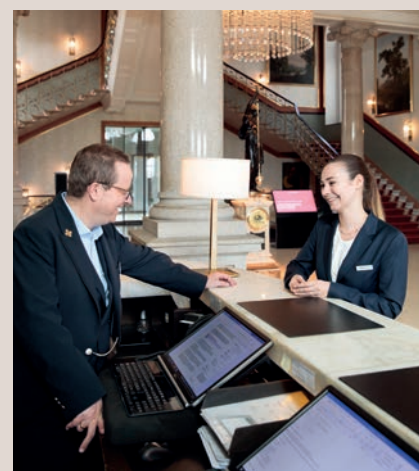
Scuole specializzate superiori (SSS): albergatore/trice-ristoratore/trice

Scuole universitarie professionali (SUP): bachelor in Hospitality Management o in turismo



Chef/fe de réception APF

Lo chef e la cheffe de réception sono responsabili dell'assistenza agli ospiti e del sistema di prenotazione. Gestiscono il personale del ricevimento, si occupano di contabilità finanziaria e applicano strategie di marketing. L'esame di professione è accessibile a chi possiede almeno tre anni di esperienza nei settori del ricevimento e dell'amministrazione e ha terminato i moduli necessari.



Albergatore/trice-ristoratore/trice SSS

L'albergatore-ristoratore e l'albergatrice-ristoratrice gestiscono autonomamente aziende nel settore alberghiero e gastronomico. Dispongono di conoscenze approfondite nel settore alberghiero, nella ristorazione, in economia aziendale e gestione aziendale. La formazione in Ticino dura tre anni e comprende un anno di stage. In altri cantoni può essere anche svolta in due anni a tempo pieno o parallelamente all'esercizio della professione.



Maggiori informazioni

www.orientamento.ch, per tutte le domande riguardanti i posti di tirocinio, le professioni e le formazioni

www.mestierialberghieri.ch, informazioni sulle professioni del settore alberghiero e della ristorazione

www.carrieraalberghiera.ch, panoramica delle formazioni di base e continue nel settore alberghiero e della ristorazione

www.orientamento.ch/salario, informazioni sui salari

Impressum

1ª edizione 2024
© 2024 CSFO, Berna. Tutti i diritti riservati.
ISBN 978-3-03753-181-5

Editore:

Centro svizzero di servizio Formazione professionale | orientamento professionale, universitario e di carriera CSFO. CSFO Edizioni, www.csfo.ch, edizioni@csfo.ch. Il CSFO è un'istituzione specializzata dei Cantoni (CDPE) ed è sostenuto dalla Confederazione (SEFRI).

Ricerca e redazione: Michael Spahr, Berna; Sara Artaria, Emile Chassot, CSFO **Traduzione:** Sara Laudonio, Wald ZH **Revisione testi:** Valentina de Sena, GastroTicino; Alessandra Truaisch, UOSP **Foto:** Maurice Grünig, Zurigo; Thierry Porchet, Chavornay; Dominique Meienberg, Zurigo

Concetto grafico: Eclipse Studios, Sciaffusa

Impaginazione e Stampa: Haller + Jenzer, Burgdorf

Diffusione, servizio clienti:

CSFO Distribuzione, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen
Tel. 0848 999 002, distribuzione@csfo.ch, www.shop.csfo.ch

N° articolo: FE3-3245 (esemplare singolo), FB3-3245 (plico da 50 esemplari). Il pieghevole è disponibile anche in francese e tedesco.

Ringraziamo per la collaborazione tutte le persone e le aziende coinvolte. Prodotto con il sostegno della SEFRI.