

Impiegata/o del settore alberghiero-economia domestica AFC

Addetta/o del settore alberghiero-economia domestica CFP

Idee per incentrare le giornate dedicate all'orientamento su diversi lavori: consenta a chi fa lo stage di orientamento di passare del tempo con le apprendiste e gli apprendisti. Illustri loro il programma di formazione (settori, giorni di scuola, ecc.) e svolga un colloquio conclusivo per ottenere il loro feedback.

Obiettivi

- Conoscere i principali lavori e compiti in questi settori
- Contribuire ai processi di lavoro
- Annotare successivamente questi lavori nel diario per l'orientamento

In tutti i settori vengono fornite indicazioni concrete in riferimento ai seguenti ambiti:

- Sicurezza sul lavoro/Prevenzione degli infortuni
- Igiene
- Comportamento personale
- Aspetti ambientali ed economici elementari
- Magazzinaggio
- Direttive aziendali
- Lavori di pulizia (l'introduzione all'uso di macchine, attrezzature, utensili e mezzi)

Proposte per la strutturazione delle operazioni di lavoro

Punti generali da spiegare alla/o stagista:

- Organizzazione dei vari settori e del loro organico
- Importanza della collaborazione/del lavoro di squadra
- Nessi tra le operazioni e le attività quotidiane
- Garanzia della qualità

Manutenzione nella struttura, servizio ai piani e allestimento degli spazi

- Lavori preparatori e finali (riempire i carrelli ecc.)
- Pulizia delle camere (pulizia delle camere durante il soggiorno e alla partenza)
- Controllo delle camere (attrezzature, minibar ecc.) e segnalazione (reception, lavanderia)
- Spiegare la cura professionale della biancheria
- Lavori elementari di rammendo

Lavanderia/biancheria

- Controllo e cernita della biancheria sporca
- Cura della biancheria, compresi il lavaggio, l'asciugatura completa/parziale, la stiratura/manganatura, la piegatura e la rimozione
- Spiegare la cura professionale della biancheria
- Lavori elementari di rammendo

Assistenza agli/alle ospiti/Colazione

- Collaborazione per buffet e servizio della prima colazione, distribuzione di cibi e bevande (lavori preparatori, mescita, controllo dei buoni ecc.)
- Conoscenza delle bevande e dei cibi della colazione (cesto di frutta, vassoio di formaggi ecc.)
- Gestione degli ordini e relativo svolgimento
- Assistenza nella logistica/stoccaggio merci (accettazione, riempimento magazzino, sgombero, smistamento ecc.)
- Manutenzione di stoviglie, posate e bicchieri (incl. utilizzo della lavastoviglie)

Logistica e manutenzione/Reception

- Assistenza agli ospiti di seminari, banchetti e mezza pensione
- Conoscenza delle regole e delle forme di servizio
- Riconoscere le esigenze degli/delle ospiti
- Assistenza alla reception (modulo di registrazione, richieste speciali, consegna chiavi, trasporto bagagli)
- Conoscere gli ausili per la comunicazione e le offerte



Suggerimento: affrontare il tema «reception» verso la fine dello stage, in quanto la/lo stagista conosce già alcune procedure e il rapporto con gli/le ospiti è più familiare.

Impiegata/o di commercio AFC AGT

Idee per incentrare le giornate dedicate all'orientamento su diversi lavori: consenta a chi fa lo stage di orientamento di passare del tempo con le apprendiste e gli apprendisti. Illustri loro il programma di formazione (settori, giorni di scuola, ecc.) e svolga un colloquio conclusivo per ottenere il loro feedback.

Obiettivi

- Conoscere i principali lavori e compiti in questi settori
- Contribuire ai processi di lavoro
- Annotare successivamente questi lavori nel diario per l'orientamento

In tutti i settori vengono fornite indicazioni concrete in riferimento ai seguenti ambiti:

- Sicurezza sul lavoro/Prevenzione degli infortuni
- Igiene
- Comportamento personale
- Aspetti ambientali ed economici elementari
- Magazzinaggio
- Direttive aziendali

Proposte per la strutturazione delle operazioni di lavoro

Punti generali da spiegare alla/o stagista:

- Organizzazione dei vari settori e del loro organico
- Importanza della collaborazione/del lavoro di squadra
- Nessi tra le operazioni e le attività quotidiane
- Garanzia della qualità

Amministrazione/Back office

- Spiegare il back office e i relativi reparti/locali
- Conoscere gli ausili per la riproduzione
- Spiegare i sistemi informatici/PC e lo svolgimento della corrispondenza con la clientela
- Svolgere compiti semplici con l'ausilio dell'elaborazione di testi e dati (scrivere menù in base a modelli, scrivere e-mail e lettere)
- Spiegare l'archiviazione e i relativi sistemi (conferme di prenotazione, copie, biglietti per gli/le ospiti, ecc.) e archiviare autonomamente
- Collaborazione nella gestione quotidiana della posta (distribuzione, esposizione dei giornali, affrancatura)

Accoglienza/Reception

- Scoprire l'offerta dell'hotel (listino prezzi, calendario degli eventi, materiali e servizi)
- Spiegare gli ausili per la comunicazione (telefoni, e-mail, piattaforma di prenotazione)
- Assistenza all'arrivo degli/delle ospiti (modulo di registrazione, biglietti per gli/le ospiti, trasporto bagagli)
- Sostegno nell'assistenza agli/alle ospiti (conciierge); consegna chiavi, inoltro della posta, visita della struttura, prenotazioni
- Spiegazione di diversi ausili (Intranet, orari di viaggio e di volo, cartine locali, mete escursionistiche)

Marketing/Prenotazione/Cassa

- Promozione delle vendite; mailing, offerte speciali, collaborazione con agenzie di viaggio ecc.
- Mostrare e spiegare il sistema di prenotazione (effettuare prenotazioni, inviare offerte, walk-in)
- Fornire informazioni sulla contabilità (debitori, controllo buoni, minibar ed extra, creditori, fornitori)
- Presentare e spiegare i mezzi di pagamento (contanti, carte di credito, assegni, voucher, Twint)
- Sostegno alle vendite al «chiosco»: tenere il registro di cassa, vendite supplementari



Cuoca/o AFC

Addetta/o di cucina CFP

Idee per incentrare le giornate dedicate all'orientamento su diversi lavori: consenta a chi fa lo stage di orientamento di passare del tempo con le apprendiste e gli apprendisti. Illustri loro il programma di formazione (settori, giorni di scuola, ecc.) e svolga un colloquio conclusivo per ottenere il loro feedback.

Obiettivi

- Conoscere i principali lavori e compiti in questi settori
- Contribuire ai processi di lavoro
- Annotare successivamente questi lavori nel diario per l'orientamento

In tutti i settori vengono fornite indicazioni concrete in riferimento ai seguenti ambiti:

- Sicurezza sul lavoro/Prevenzione degli infortuni
- Igiene
- Spiegare concetti elementari di ecologia, economia e salute
- Spiegare e far scoprire il tema degli sprechi alimentari
- Magazzinaggio
- Lavori di pulizia (l'introduzione all'uso di macchine, attrezzature, utensili e mezzi)

Proposte per la strutturazione delle operazioni di lavoro

Punti generali da spiegare alla/o stagista:

- Organizzazione dei vari settori e del loro organico
- Importanza della collaborazione/del lavoro di squadra
- Nessi tra le operazioni e le attività quotidiane
- Garanzia della qualità



Considerazioni generali

- Spiegare la brigata di cucina e la sua struttura, spiegare la procedura di ordinazione tra cucina e servizio
- Discutere lo svolgimento della giornata, spiegare il menù
- Spiegare lo scopo e il funzionamento delle macchine e degli apparecchi
- Spiegare e dimostrare l'uso di singoli utensili
- Eseguire lavori di pulizia/Misure igieniche
- Conservazione di scorte/Diversi tipi di magazzino

Piatti caldi (Saucier)

- Presentare i lavori di preparazione (tagliare le cipolle, rabboccare le salse, lavori di routine)
- Spiegare le spezie e le erbe aromatiche (uso)
- Sostegno nella preparazione di una salsa base (dispendio di lavoro, procedura)
- Lavorazione della carne (pesatura, considerazioni economiche, controllo della cottura al forno, controllo con il termometro)
- Arrostitura e cottura al grill di un pezzo di carne (differenze e modalità di preparazione)

Piatti caldi (Entremetier)

- Preparazione di diverse verdure (conoscere le tecniche), spiegare ed eseguire i tipi di taglio
- Modalità di preparazione e collaborazione nella preparazione di zuppe/contorni
- Preparazione di piatti a base di patate/Cottura di prodotti a base di pasta
- Conoscere i lavori di preparazione (tagliare il prezzemolo ecc.)
- Gestire durante il servizio un piatto semplice (affrontare la responsabilità, lo stress)

Piatti freddi (Garde-manger/Pasticceria)

- Lavare, preparare, affettare insalate diverse e impiattare per bene
- Preparazione di piatti freddi (preparazione di antipasti, sandwich, panini imbottiti)
- Preparare le guarnizioni e riconoscere l'importanza dell'apparecchiamento
- Preparare, tagliare ed eventualmente filettare la frutta
- Aiuto nella preparazione di un dessert semplice (lavoro secondo istruzioni), modalità di preparazione
- Preparare l'impasto, riconoscere i processi

Impiegata/o di ristorazione AFC

Addetta/o di ristorazione CFP

Idee per incentrare le giornate dedicate all'orientamento su diversi lavori: consenta a chi fa lo stage di orientamento di passare del tempo con le apprendiste e gli apprendisti. Illustri loro il programma di formazione (settori, giorni di scuola, ecc.) e svolga un colloquio conclusivo per ottenere il loro feedback.

Obiettivi

- Conoscere i principali lavori e compiti in questi settori
- Contribuire ai processi di lavoro
- Annotare successivamente questi lavori nel diario per l'orientamento

In tutti i settori vengono fornite indicazioni concrete in riferimento ai seguenti ambiti:

- Sicurezza sul lavoro/Prevenzione degli infortuni
- Igiene
- Comportamento personale
- Aspetti ambientali ed economici elementari
- Magazzinaggio
- Direttive aziendali
- Lavori di pulizia (l'introduzione all'uso di macchine, attrezzature, utensili e mezzi)

Proposte per la strutturazione delle operazioni di lavoro

Punti generali da spiegare alla/o stagista:

- Organizzazione dei vari settori e del loro organico
- Importanza della collaborazione/del lavoro di squadra
- Nessi tra le operazioni e le attività quotidiane
- Garanzia della qualità



Suggerimento: stabilire 2 tavoli che la/lo stagista assisterà durante l'orario servizio (spiegare la situazione agli/alle ospiti e procedere alla presentazione). In questo modo, la/lo stagista ha la possibilità di conoscere le operazioni generali.

Organizzazione del servizio bevande e ristorazione

- Assistenza nella distribuzione di cibi e bevande (buffet), ristorazione e settore à la carte
- Conoscere il buffet e l'offerta per la colazione, compresi i relativi piatti e le bevande
- Lavori di preparazione, mescita, controllo dei buoni, pulizia, ordinazione
- Collaborazione nella realizzazione dei cibi (gestione degli alimenti)
- Prodotti da forno, piccola pasticceria, pane, dolci al cucchiaio/dessert, piatti freddi e insalate
- Applicare e comprendere i lavori di finitura
- Spiegare le vendite supplementari e i colloqui di vendita

Fare gli onori di casa

- Spiegare come si servono gli/le ospiti, le regole del servizio e le sue forme
- Spiegare le esigenze degli/delle ospiti, i fondamentali della comunicazione e i tipi di ospiti
- Ordini/Fatturazione/Incasso
- Spiegare le esigenze degli/delle ospiti e come gestirle
- Gestione dei reclami (spiegare un esempio)

Implementazione dei processi connessi all'economia aziendale e orientati alle vendite

- Eseguire i lavori di pulizia secondo la check-list predefinita
- Assistenza nella ricarica di materiali di consumo (biancheria da tavola, tavoli e mobili di servizio)
- Spiegare la forma dei tavoli, la disposizione dei posti a sedere e le possibilità di disporre le sedie (banchetti, seminari, matrimoni ecc.)
- Spiegare la sostenibilità nelle attività quotidiane (sprechi alimentari/rifiuti)

Garanzia dei processi logistici e della manutenzione

- Macchine, apparecchi e utensili, compresi i relativi lavori di pulizia
- Spiegare come trattare le stoviglie, incluse le macchine/Lucidare posate e bicchieri
- Assistenza nella logistica/stoccaggio merci (accettazione, riempimento magazzino, sgombero, smistamento ecc.)
- Spiegare come allestire/decorare gli spazi e partecipare alle attività

Discutere con gli/le interessati/e le possibili competenze complementari che si possono sviluppare a partire dal 2° anno di formazione, a seconda del tipo e dell'orientamento dell'azienda. Sono previste le seguenti competenze complementari: barista junior, chef de Rang junior, sommelier junior o barkeeper junior.

Impiegata/o in comunicazione alberghiera AFC

Idee per incentrare le giornate dedicate all'orientamento su diversi lavori: consenta a chi fa lo stage di orientamento di passare del tempo con le apprendiste e gli apprendisti. Illustri loro il programma di formazione (settori, giorni di scuola, ecc.) e svolga un colloquio conclusivo per ottenere il loro feedback.

Obiettivi

- Conoscere i principali lavori e compiti in questi settori
- Contribuire ai processi di lavoro
- Annotare successivamente questi lavori nel diario per l'orientamento

In tutti i settori vengono fornite indicazioni concrete in riferimento ai seguenti ambiti:

- Sicurezza sul lavoro/Prevenzione degli infortuni
- Igiene
- Comportamento personale e comunicazione
- Aspetti ambientali ed economici elementari
- Magazzinaggio
- Direttive aziendali

Proposte per la strutturazione delle operazioni di lavoro

Punti generali da spiegare alla/o stagista:

- Organizzazione dei vari settori e del loro organico
- Importanza della collaborazione/del lavoro di squadra
- Nessi tra le operazioni e le attività quotidiane
- Garanzia della qualità

Servizio e cucina

- Spiegare l'organizzazione e le operazioni del ristorante
- Conoscere e applicare i fondamentali del servizio
- Contribuire alla creazione di una data atmosfera nei locali, alla decorazione della tavola ecc.
- Preparazione del servizio per il pranzo o la sera, compresi la mise en place e l'allestimento dei tavoli
- Lavori di preparazione, mescita, controllo dei buoni, pulizia, ordinazione
- Collaborazione nella preparazione e nello svolgimento di eventi (seminari, pause caffè, aperitivi ecc.)
- Assistenza al bar (aperitivi, bibite analcoliche, birra, vino, caffè, tè e liquori)
- Spiegare l'organizzazione e le operazioni della cucina
- Conoscere e aiutare nei diversi metodi di cottura (al vapore, sbollentatura)

Front office, marketing e comunicazione

- Spiegare l'organizzazione della reception
- Scoprire l'offerta dell'hotel (listino prezzi, calendario degli eventi, materiali e servizi)
- Spiegare gli ausili per la comunicazione (telefoni, e-mail, sistema di prenotazione, piattaforme di prenotazione)
- Assistenza durante il check-in e il check-out (modulo di registrazione, biglietti per gli/le ospiti, trasporto bagagli, fattura)
- Sostegno nell'assistenza agli/alle ospiti (conciierge); consegna chiavi, inoltro della posta, visita della struttura, prenotazioni
- Spiegazione di diversi ausili (Intranet, orari di viaggio e di volo, cartine locali, mete escursionistiche)
- Salutare gli/le ospiti in partenza e informarsi in merito alla loro soddisfazione
- Mostrare e spiegare il sistema di prenotazione (effettuare prenotazioni, inviare offerte, walk-in)

Back office, marketing e comunicazione

- Promozione delle vendite/Marketing: mailing, offerte speciali e pacchetti, collaborazione con agenzie turistiche e di viaggio ecc.
- Elaborazione del sito web, spiegare i post sui social media e introdurre lo/la stagista alla loro gestione
- Presentare e spiegare i metodi di pagamento (contanti, carte di credito, buoni, Twint ecc.)
- Sostenere le vendite al «chiosco», tenere il registro di cassa, vendite supplementari ecc.
- Comunicazione scritta e orale in diverse lingue

Ricettività ed economia domestica

- Spiegazione delle operazioni nell'economia domestica
- Lavori di pulizia nelle camere e negli spazi pubblici
- Collaborazione nella gestione dei magazzini merci (pulizia, inventario, ordinazioni interne ed esterne ecc.)
- Collaborazione nella pulizia e nella cura dei locali
- Lavoro in ufficio (cura del materiale)
- Collaborazione nei lavori di decorazione, cura dei fiori e delle piante



Suggerimento: per questa professione consigliamo di offrire almeno quattro giorni di prova, in modo che i/le potenziali apprendisti/e possano conoscere quattro ambiti.

Impiegata/o di gastronomia standardizzata AFC

Addetta/o di gastronomia standardizzata CFP

Idee per incentrare le giornate dedicate all'orientamento su diversi lavori: consenta a chi fa lo stage di orientamento di passare del tempo con le apprendiste e gli apprendisti. Illustri loro il programma di formazione (settori, giorni di scuola, ecc.) e svolga un colloquio conclusivo per ottenere il loro feedback.

Obiettivi

- Conoscere i principali lavori e compiti in questi settori
- Contribuire ai processi di lavoro
- Annotare successivamente questi lavori nel diario per l'orientamento

In tutti i settori vengono fornite indicazioni concrete in riferimento ai seguenti ambiti:

- Sicurezza sul lavoro/Prevenzione degli infortuni
- Igiene
- Comportamento personale
- Aspetti ambientali ed economici elementari
- Magazzinaggio
- Direttive aziendali
- Lavori di pulizia (l'introduzione all'uso di macchine, attrezzature, utensili e mezzi)

Proposte per la strutturazione delle operazioni di lavoro

Punti generali da spiegare alla/o stagista:

- Organizzazione dei vari settori e del loro organico
- Importanza della collaborazione/del lavoro di squadra
- Nessi tra le operazioni e le attività quotidiane
- Garanzia della qualità

Presentazione delle pietanze e assistenza agli/alle ospiti

- Preparare le guarnizioni e riconoscere l'importanza dell'apparecchiamento
- Manutenzione di stoviglie, posate e bicchieri (incl. utilizzo della lavastoviglie)
- Spiegare le attività di allestimento e decorazione dei locali (area d'ingresso ecc.) e parteciparvi
- Conoscere e utilizzare gli ausili per la presentazione
- Tenere il registro di cassa, vendite supplementari
- Collaborazione nell'assistenza agli/alle ospiti

Cucina, produzione e ordinazione

- Conoscere ed eseguire gli ordini delle merci, controllo al momento dell'accettazione
- Conoscere le procedure di conservazione degli alimenti e rispettare le norme igieniche e di qualità
- Preparare la postazione di lavoro
- Conoscere e preparare gli apparecchi per la preparazione dei cibi
- Preparazione di diverse verdure (conoscere le tecniche), spiegare ed eseguire i tipi di taglio
- Modalità di preparazione e collaborazione nella preparazione di zuppe/contorni
- Consegna di bevande (lavori preliminari, mescolata, controllo dei buoni ecc.)

Operazioni aziendali

- Partecipazione alla distribuzione di cibi e bevande (buffet)
- Collaborazione nella realizzazione dei cibi (gestione degli alimenti)
- Partecipazione alle operazioni organizzative dell'azienda
- Conoscere macchine, apparecchi e utensili
- Spiegare il piano d'impiego
- Applicare e comprendere i lavori di finitura
- Utilizzare l'inventario, l'illuminazione e il materiale pubblicitario come indicato
- Ordini di generi alimentari
- Illustrare il calcolo dei prezzi
- Implementare semplici misure di marketing

