

Descrizione

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

I compiti che devono svolgere gli impiegati in comunicazione alberghiera sono molti e di varia natura. Comunicando con ospiti di varia provenienza e tipologia, come pure con partner commerciali e i reparti interni, su un piano di parità, gestiscono le situazioni delicate. Conoscendo le esigenze e i trend del mercato come pure le esigenze degli ospiti, accolgono, accompagnano e consigliano il cliente applicando le misure di marketing e di comunicazione dell'azienda. A tale scopo fanno uso di tecnologie e di strumenti d'analisi innovativi. Concepiscono, organizzano, propongono e vendono offerte e servizi quali organizzazione di visite culturali, riserve per ristoranti, teatri, concerti e altre manifestazioni.

Conoscono i più importanti processi lavorativi amministrativi degli ambiti della redazione e della corrispondenza (in più lingue), della réception (annotazione prenotazioni, gestione arrivi e partenze, gestione della comunicazione per telefono o tramite mail), della contabilità semplice (redazione di fatture, tenuta cassa e libri contabili) e della gestione di compiti inerenti le risorse umane, provvedendo a un'accurata gestione e interpretazione dei dati.

Effettuano le ordinazioni secondo le indicazioni dei vari servizi e della direzione, collaborano nella ristorazione (preparazione di piatti semplici, occuparsi degli acquisti, dello stoccaggio dei prodotti e dell'eliminazione dei rifiuti, partecipare al servizio di sala, decorare e sistemare gli spazi pubblici), allestiscono i piani delle prenotazioni delle camere o, in caso di grandi complessi alberghieri, degli appartamenti e delle sale per conferenze e congressi, danno una mano ai piani (compiti di pulizia, preparazione della biancheria da camera).

Conoscono i requisiti della logistica e s'impegnano favorendo la conservazione del valore e la sostenibilità.

Usando in modo efficiente le risorse e i materiali promuovono la tutela dell'ambiente.

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; cultura generale e ginnastica.

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

(Ordinanza federale sulla formazione professionale di base del 11 ottobre 2016)

Requisiti

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

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.

Attestati federali di capacità (AFC) rilasciati in Ticino negli ultimi anni:

2020: 7; 2019: 0; 2018: 0; 2017: 0

Perfezionamento

- corsi offerti dalle associazioni professionali di categoria;
- esame per ottenere l'attestato professionale federale (APF) di chef/fe de réception;
- scuola specializzata superiore alberghiera e del turismo per ottenere il titolo di albergatore/trice-ristoratore/trice dipl. SSS o di specialista turistico/a dipl. SSS;
- scuola universitaria professionale per conseguire un bachelor SUP in International Hospitality 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

- 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>

Hôtel & Gastro Formazione Ticino
Formazione professionale
via Gemmo 11
6900 Lugano
Telefono: 091 942 48 72
<http://www.gastroformazione.ch>
<http://www.carrieraalberghiera.ch>

Hotelleriesuisse
Monbijoustrasse 130
Case postale
3001 Berna 1
Telefono: 031 370 41 11
<https://www.hotelleriesuisse.ch>