

Consigli per gli stage di orientamento nella sua azienda

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 (concierge); 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.