

Descrizione

L'impiegato e l'impiegata d'albergo organizzano tutti i lavori domestici di un albergo o di strutture simili. Svolgono in modo autonomo i lavori di servizio oppure dirigono i lavori affidati al personale ausiliario. Accolgono gli ospiti e preparano le camere, le sale e i saloni dell'albergo. Garantiscono la creazione di un'atmosfera accogliente grazie alla pulizia della struttura, alla preparazione accurata delle camere e alla decorazione.

Le loro principali attività possono essere così descritte:

Reception

- accogliere gli ospiti e registrare il loro arrivo;
- descrivere i servizi offerti dall'albergo;
- registrare le prenotazioni e gestire eventuali richiami;
- occuparsi della partenza degli ospiti;

Servizio

- preparare le camere degli ospiti (cambiare le lenzuola, passare l'aspirapolvere, pulire il bagno e i servizi igienici, rifornire il minibar, ecc.);
- curare le piante, preparare composizioni e decorazioni floreali;
- curare i locali comuni (entrata, corridoi, saloni, sale conferenze, ecc.);
- supervisionare il lavoro del personale ausiliario, fornendo loro istruzioni e spiegazioni chiare;
- identificare, registrare e riparare i danni e i difetti alle apparecchiature, se necessario rivolgersi ad altri professionisti;
- pulire in modo economico ed ecologico;

Lavanderia e biancheria

- smistare la biancheria sporca (lenzuola, asciugamani, tovaglie, ecc.), lavarla in lavatrice, stirlarla e piegarla;
- mantenere e pulire gli abiti degli ospiti (camicie, abiti, pantaloni, ecc.) su loro eventuale richiesta;

Logistica

- ricevere, controllare e conservare alimenti, bevande, prodotti per la pulizia e la lavanderia;
- distribuire la merce e tenere un inventario aggiornato;
- smaltire i rifiuti in conformità alle norme di tutela ambientale;

In sala

- rifornire il buffet della colazione;
- preparare il materiale necessario per il servizio di ristorazione: stoviglie, posate, piatti, bicchieri, ecc.;
- preparare i vassoi e consegnarli agli ospiti che desiderano essere serviti in camera;
- pulire e mantenere in buono stato macchine e apparecchi: lavastoviglie, scaldavivande, ecc.;
- allestire sale per seminari o banchetti (servizio di bevande e spuntini);
- sgomberare e pulire i tavoli e riporre le attrezzature.

Formazione

Durata: 3 anni

Formazione professionale di base (tirocinio) in un ristorante, in un albergo o in un'azienda di ristorazione collettiva e frequenza dei corsi presso la Scuola professionale artigianale e industriale (SPAI) al Centro professionale tecnico (CPT) di Lugano-Trevano nel periodo invernale (novembre-febbraio).

Materie d'insegnamento a scuola:

- economia e organizzazione aziendale;
- igiene;
- sicurezza sul lavoro e tutela della salute;
- logistica, assistenza alla clientela;
- allestimenti degli spazi;
- mantenimento del valore dei beni;
- cura della biancheria;
- impianti, macchinari, apparecchiature e utensili;
- lingua straniera.

La persona in formazione segue inoltre i corsi interaziendali (20 giorni) 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 D'ALBERGO o IMPIEGATA D'ALBERGO

NB. In alternativa esiste la possibilità di frequentare gli hotel-scuola di Interlaken e Martigny che organizzano corsi blocchi. I contenuti e il calendario sono concepiti appositamente per le esigenze delle aziende formatrici e degli apprendisti.

Requisiti

- assolvimento della scolarità obbligatoria;
- la conoscenza delle lingue straniere non è indispensabile, ma costituisce un fattore preferenziale.

NB. Le persone in formazione possono lavorare di notte fino alle 23.00 (fino alle 20.00 nei giorni precedenti i corsi della scuola professionale o i corsi interaziendali e fino alle 01.00 al massimo 10 notti all'anno) e la domenica (non possono essere occupate nelle domeniche dei periodi di vacanza e per almeno 12 domeniche all'anno) solo a partire dall'età di 16 anni compiuti.

Attitudini richieste

Per esercitare questa professione sono richieste attitudini quali:

- Attitudine a lavorare in gruppo
- Capacità di adattarsi a orari irregolari e notturni
- Igiene e pulizia
- Resistenza fisica
- Senso dell'accoglienza
- Aspetto curato

Condizioni di lavoro

Gli impiegati e le impiegate d'albergo lavorano presso strutture turistiche, ospedali o cliniche o istituti di cura del settore sociosanitario. Gli orari di lavoro sono irregolari, a volte serali o festivi. Le condizioni di impiego sono rette da contratti collettivi (nel settore privato) o da regolamenti organici (nel settore pubblico). L'attività degli impiegati d'albergo si svolge in team., di conseguenza agiscono secondo gli obiettivi aziendali, collaborano con i colleghi, contribuiscono in prima persona al buon andamento dell'attività della struttura. Nel contatto con la clientela o con gli ospiti manifestano disponibilità e attenzione. L'estensione dei compiti dipende dall'importanza della struttura: in un piccolo albergo i compiti sono più estesi, in una grande struttura più specifici. L'attività è svolta nel rispetto delle norme legali e aziendali di igiene e sicurezza come pure dei criteri di qualità del settore alberghiero.

Perfezionamento

- maturità professionale che consente l'accesso alle scuole universitarie professionali (SUP) e agevola il perfezionamento professionale;
- corsi di aggiornamento e perfezionamento organizzati dalle associazioni o da scuole alberghiere;
- esperienze di lavoro in ambiti diversi, stage linguistici all'estero;
- formazione supplementare in professioni affini;
- esame per l'attestato professionale federale (APF) di responsabile della ristorazione o di responsabile del settore alberghiero-economia domestica;
- esame professionale superiore (EPS) di capo del settore alberghiero-economia domestica dipl. o di capo/a della ristorazione collettiva dipl.;
- scuola specializzata superiore (SSS) per conseguire il titolo di albergatore/trice-ristoratore/trice dipl.;
- scuola universitaria professionale alberghiera (SUP) per conseguire il bachelor in economia alberghiera.

Altre offerte di formazione continua su:

<http://www.orientamento.ch/perfezionamento>

Professioni affini

- Addetto d'albergo CFP/Addetta d'albergo CFP
- Impiegato d'economia domestica AFC/Impiegata d'economia domestica AFC
- Impiegato di ristorazione AFC/Impiegata di ristorazione AFC
- Responsabile del settore alberghiero - economia domestica (APF)/Responsabile del settore alberghiero - economia domestica (APF)

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>

GastroTicino
Via Gemmo 11
6900 Lugano
Telefono: 091 961 83 11
<http://www.gastroticino.ch>
<http://mestierialberghieri.ch>

HotellerieSuisse Ticino
Formazione professionale
Piazza Indipendenza 3
6830 Chiasso
Telefono: 091 683 6272
<https://www.hotelleriesuisse.ch/it/regioni/ticino>