

## Descrizione

L'impiegato e l'impiegata di ristorazione lavorano in ristoranti, bar, alberghi o in altre strutture di ristorazione collettiva. Assicurano il servizio alla clientela: preparano il tavolo, predispongono il buffet, accolgono i clienti e li servono presentando i menù e i vini che si abbinano ai vari piatti.

Le loro principali attività possono essere così descritte:

### Preparazione dei tavoli e dei locali

- apparecchiare con cura, eventualmente sistemare i fiori e le candele, decorare tavoli o locali per banchetti;
- preparare i tavoli per il servizio con scaldapiatti, utensili e posate adatti alle pietanze;
- allestire i buffet (colazione, insalate, dessert, ecc.) e garantire i rifornimenti;
- predisporre i vassoi per la colazione e il servizio in camera;
- ricevere la merce, controllarne quantità e qualità, stoccarla secondo le regole di igiene e di conservazione;

### Accoglienza e servizio in sala

- accogliere i clienti, proporre un tavolo e informarsi sui loro desideri;
- presentare la carta dei menu, consigliare le pietanze, rispondere a domande sulla composizione dei piatti;
- proporre la carta dei vini, informare sulla qualità, consigliare il vino adatto al piatto scelto;
- prendere l'ordinazione e trasmetterla al personale di cucina;
- adattare il coperto al menu (posate per il pesce, per la minestra, per le diverse portate, ecc.);
- servire le bevande in modo regolare durante i pasti;
- prestare attenzione al benessere del cliente, rispondere alle sue aspettative ma anche intuire eventuali necessità;
- servire i piatti e assicurare il servizio con cura e continuità, eventualmente effettuare preparazioni al tavolo, di fronte al cliente: disossare, affettare la carne, sfilettare il pesce, preparare una tartare, ecc.;
- allestire il conto, presentarlo e incassare, congedarsi dai clienti;

### Pulizia

- sparecchiare i tavoli, pulirli, riportare i piatti nei locali di servizio;
- effettuare lavori di pulizia della sala da pranzo, mettere in ordine e riapparecchiare per i prossimi clienti.

## Formazione

Durata: 3 anni

Formazione professionale di base ( tirocinio) presso un ristorante, un albergo o un'azienda di ristorazione collettiva e frequenza dei corsi alla Scuola professionale artigianale e industriale (SPAI) al Centro professionale tecnico (CPT) di Lugano-Trevano. Frequenza scolastica: blocchi settimanali previsti tra inizio novembre e fine febbraio.

Materie d'insegnamento a scuola:

- economia e organizzazione aziendale;
- igiene, sicurezza sul lavoro,
- protezione contro gli incendi,
- protezione della salute;
- logistica;
- assistenza agli ospiti e comportamento;
- vendita e servizio cibi e bevande;
- preparazione, conoscenza degli alimenti e delle bevande, mantenimento del valore dei beni;
- seconda 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 DI RISTORAZIONE o IMPIEGATA DI RISTORAZIONE

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 22.00 (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
- Senso dell'accoglienza
- Aspetto curato
- Igiene e pulizia
- Capacità di adattarsi a orari irregolari e notturni
- Resistenza fisica

## Condizioni di lavoro

Gli impiegati di ristorazione trovano impiego presso alberghi, ristoranti, bar o altre strutture di ristorazione collettiva. La loro attività si svolge in un team della ristorazione, in collaborazione con gli addetti di ristorazione. Il contatto con la clientela è una caratteristica centrale di questa professione.

Lavorano in piedi e sono sempre in movimento.

Gli orari di lavoro sono irregolari, a turni, serali o festivi, soggetti a variazioni stagionali.

Le condizioni di lavoro sono regolate da contratto collettivo.

## 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;
- formazione supplementare in professioni affini;
- esame per l'ottenimento dell'attestato professionale federale (APF) di responsabile della ristorazione o di responsabile del settore alberghiero - economia domestica;
- esame professionale superiore (EPS) per il conseguimento del titolo di capo del settore alberghiero-economia domestica dipl., capo/a della ristorazione o capo della ristorazione collettiva dipl.;
- scuola specializzata superiore (SSS) per ottenere il titolo di albergatore/trice-ristoratore/trice dipl.;
- scuola universitaria professionale (SUP) per conseguire il bachelor in economia alberghiera.

Altre offerte di formazione continua su:

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

## Professioni affini

- Addetto di ristorazione CFP/Addetta di ristorazione CFP
- Cuoco AFC/Cuoca AFC
- Esercente/Esercente
- Impiegato d'albergo AFC/Impiegata d'albergo AFC
- Impiegato in comunicazione alberghiera AFC/Impiegata in comunicazione alberghiera AFC
- Responsabile della ristorazione (APF)/Responsabile della ristorazione (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>