

## Descrizione

Il responsabile e la responsabile della ristorazione organizzano e pianificano il lavoro del personale che serve i clienti nei ristoranti, negli alberghi, nei centri benessere, ecc. Sono responsabili della gestione di tutte le aree di ristorazione (sale da pranzo, bar, servizio in camera, banchetti, ecc.) e lavorano in collaborazione con i responsabili dei reparti. Possono assistere la direzione nell'organizzazione generale dello stabilimento.

Le loro principali attività possono essere così descritte:

### Gestione del personale

- pianificare l'assunzione di personale di servizio, reclutare, integrare e supervisionare i nuovi dipendenti;
- determinare l'orario di lavoro e decidere le ferie;
- gestire e formare il personale di servizio;
- organizzare il lavoro dei baristi, degli specialisti della ristorazione, degli impiegati, ecc., coordinare e supervisionare i loro compiti e garantire l'applicazione delle norme di salute e sicurezza;
- creare e mantenere tra il personale un'atmosfera piacevole e favorevole alle vendite;

### Amministrazione e marketing

- preparare i budget, controllare le entrate e monitorare il buon funzionamento e la produttività della struttura;
- presentare un menu attraente e discutere la pianificazione del menu con la o lo chef;
- trattare con i fornitori sui termini di consegna, controllare gli ordini, gestire le scorte;
- elaborare le offerte per occasioni ed eventi speciali (ricevimenti, buffet, congressi, ecc.), proporre menu, preparare piani di lavoro, ecc.;
- elaborare e implementare nuove offerte di servizi e organizzare le procedure;
- effettuare analisi del mercato e dei clienti e adottare strategie di marketing efficaci;

### Accoglienza e servizio

- decorare tavoli e ambienti affinché risultino gradevoli, decorare i tavoli e le sale in modo adeguato e secondo le istruzioni, per l'uso quotidiano o in occasione di manifestazioni particolari;
- seguire gli ospiti dal loro arrivo alla partenza, consigliandoli sulle possibili attività disponibili, rispondendo a richieste e reclami particolari e garantendo la loro soddisfazione;
- assistere il responsabile del reparto nei periodi di maggiore affluenza e monitorare da vicino il lavoro del personale;
- consigliare i clienti sulla scelta del menu e delle bevande, informandoli eventualmente sulla loro composizione e preparazione.

## Formazione

Durata: ca. 2 anni (1 giorno di scuola alla settimana per un totale di 300 ore/lezioni).

La formazione si acquisisce parallelamente all'esercizio della professione. La preparazione agli esami federali avviene in genere tramite corsi serali, diurni o settimanali, organizzati dalle associazioni professionali, da scuole e altri enti pubblici o privati; è però anche possibile prepararsi privatamente.

In Ticino, corsi di preparazione agli esami federali vengono organizzati (a seconda del numero di iscritti) dalla Scuola specializzata superiore alberghiera e del turismo (SSSAT) di Bellinzona, in collaborazione con Hotel & Gastro formazione.

Altre formazioni in Svizzera:

[www.orientamento.ch/scuole](http://www.orientamento.ch/scuole)

Moduli di formazione:

- ristorazione;
- marketing e vendita;
- organizzazione aziendale;
- direzione e conduzione;
- finanze.

Al termine della formazione, superati gli esami finali, si ottiene l'attestato professionale federale (APF) di

RESPONSABILE DELLA RISTORAZIONE

## Requisiti

Ammissione all'esame professionale federale

- attestato federale di capacità (AFC) di impiegato/a di ristorazione o titolo giudicato equipollente;
- 3 anni di pratica professionale nella ristorazione;
- aver seguito il corso di formatore/trice professionale di apprendisti in azienda;
- certificati di fine modulo.

## Attitudini richieste

Per esercitare questa professione sono richieste attitudini quali:

- Attitudine a dirigere e a gestire un gruppo
- Senso commerciale
- Aspetto curato
- Resistenza psichica
- Capacità di adattarsi a orari irregolari e notturni
- Senso dell'accoglienza

## Condizioni di lavoro

I responsabili e le responsabili della ristorazione sono sottoposti ad un lavoro irregolare, che comprende turni di notte e nei giorni festivi.

Spesso il loro è un lavoro stagionale, per esempio d'inverno in una stazione sciistica e d'estate al mare o al lago.

Le condizioni di lavoro sono definite dal contratto collettivo.

## Perfezionamento

- esame professionale superiore (EPS) per conseguire il titolo di capo della ristorazione o capo della ristorazione collettiva;
- scuola specializzata superiore (SSS) per conseguire il diploma di albergatore/trice-ristoratore/trice;
- scuola universitaria professionale (SUP) per conseguire un bachelor in economia alberghiera.

Altre offerte di formazione continua su:

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

## Professioni affini

- Esercente/Esercente
- Impiegato di ristorazione AFC/Impiegata di ristorazione AFC
- Responsabile del settore alberghiero - economia domestica (APF)/Responsabile del settore alberghiero - economia domestica (APF)

## Indirizzi

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

SSSAT Scuola specializzata superiore alberghiera e del turismo  
Dipartimento formazione continua  
viale Stefano Franscini 32  
6500 Bellinzona  
Telefono: 091 814 65 11  
<http://www.sssat.ti.ch>